



**Rui Pedro Fragoso Pimenta**

Licenciado

## **Acessibilidade e turismo urbano no caso de Lisboa**

Dissertação para obtenção do Grau de Doutor em Ambiente

Orientador: Professora Doutora Maria do Rosário Sintra de Almeida Partidário,  
Professora Associada, IST-UTL

Coorientador: Professor Doutor João António Muralha Ribeiro Farinha, Professor  
Auxiliar, FCT-UNL

Júri:

Presidente: Maria Paula Baptista da Costa Antunes

Arguentes: Filipe Manuel Mercier Vilaça e Moura  
José Manuel Henriques Simões

Vogais: Fernando José Silva e Nunes da Silva  
João Miguel Dias Joanaz de Melo



Acessibilidade e turismo urbano no caso de Lisboa. © Rui Pedro Fragoso Pimenta. FCT-UNL. UNL

A Faculdade de Ciências e Tecnologia e a Universidade Nova de Lisboa têm o direito, perpétuo e sem limites geográficos, de arquivar e publicar esta dissertação através de exemplares impressos reproduzidos em papel ou de forma digital, ou por qualquer outro meio conhecido ou que venha a ser inventado, e de a divulgar através de repositórios científicos e de admitir a sua cópia e distribuição com objetivos educacionais ou de investigação, não comerciais, desde que seja dado crédito ao autor e editor.





## Agradecimentos

Em primeiro lugar, o meu agradecimento à Fundação para a Ciência e a Tecnologia do Ministério da Educação e Ciência pela concessão da bolsa de doutoramento, essencial para a execução deste trabalho.

À Professora Doutora Maria do Rosário Partidário por me ter dado a oportunidade de começar a trabalhar em investigação científica, por me ter acompanhado nesta aventura doutoral, especialmente nestes intensos últimos meses, e pelo rigor e sentido crítico sem os quais não teria sido possível chegar a este documento final.

Ao Professor Doutor João Farinha pela disponibilidade demonstrada e por ter aceitado colaborar num momento complicado da investigação.

Às dezenas de investigadores, entidades e seus colaboradores contactados ao longo destes anos, e que injustamente não são enumerados individualmente, pelo auxílio na pesquisa incessante por informação para a investigação. Aos entrevistados pela disponibilidade e interesse manifestados, em particular a Pedro Andrade pela colaboração e estímulo na fase inicial da investigação.

Aos meus colegas da FCT-UNL que me acompanharam durante estes anos, em particular ao Gustavo Vicente com o qual partilhei a condição de doutorando, à Sílvia Reis pelo apoio administrativo, ao Nuno Carvalhais e ao Pedro Lourenço pela amizade e camaradagem ao longo destes anos, sentimentos extensíveis ao Hugo Tente ao qual agradeço ainda o inestimável apoio na revisão de textos. Agradecimento especial ao Nuno Grosso com o qual também partilhei a condição de doutorando, pelo companheirismo e amizade de sempre e pelo mútuo apoio e constante motivação nestes últimos meses, imprescindível para a conclusão desta odisséia.

Aos meus colegas do IST-UTL, pela flexibilidade e compreensão demonstradas, permitindo uma maior dedicação à tese nestes últimos meses. Um agradecimento muito particular ao Doutor Rei Fernandes que me apoiou incondicionalmente, pela amizade e generosidade inextinguíveis, sem o qual não teria sido possível concluir esta investigação.

A todos os amigos que me ajudaram a manter a sanidade mental ao longo destes anos e que souberam compreender as minhas ausências e dar um apoio constante nestes últimos meses.

Aos meus pais, avó, irmão e tia, aos meus sogros, cunhados e sobrinhos, por todo o apoio dado, por me ajudarem a gerir o escasso tempo entre o trabalho e a família e por acreditarem sempre.

À Mafalda, ao Guilherme e ao Rodrigo, por serem a principal razão para continuar, pelas muitas horas injustamente roubadas ao nosso tempo e pelo amor que nos une. Esta tese é dedicada a vocês.

## Resumo

Os transportes desempenham um papel essencial na atividade turística, sem eles não há viagens, sendo responsáveis por grande parte dos impactes ambientais associados ao turismo. Contudo, verifica-se a escassez de estudos sobre a acessibilidade e mobilidade dos turistas, essencialmente ao nível dos destinos urbanos.

Esta tese pretende dar resposta a estas lacunas, explorando as relações entre turismo e transportes à escala urbana. Para o efeito foi selecionada a cidade de Lisboa, principal destino turístico urbano de Portugal e um dos de maior crescimento a nível europeu, para a realização de um caso de estudo. Este método permitiu investigar a forma como os turistas se deslocam e analisar a acessibilidade e a oferta de mobilidade para os turistas na cidade, dando particular atenção a questões como os horários e tarifas, soluções para os passageiros com mobilidade condicionada e a informação para os turistas.

Desta forma identificaram-se as principais origens e destinos dos turistas em Lisboa, de modo a estabelecer as suas deslocações-tipo e os modos de transporte ao dispor para cada trajeto. Fazendo o paralelo com a experiência de outras cidades europeias foi possível avançar com princípios orientadores para a sustentabilidade da acessibilidade e mobilidade turística urbana.

Concluiu-se que a gestão sustentável da oferta de mobilidade turística pode e deve ser baseada nos modos suaves e coletivos existentes e que a informação é fulcral para alcançar essa sustentabilidade, desempenhando um papel mais relevante do que soluções de fundo e de grandes investimentos no trajeto para a sustentabilidade das deslocações turísticas nas cidades.

**Palavras-chave:** mobilidade sustentável, abordagem integrada, modos suaves, transporte coletivo, informação



## Abstract

Transport plays an important role in the tourism activity, without it there is no travelling, accounting for a large share of the environmental impacts of tourism. However, studies on the accessibility and mobility of tourists are scarce, essentially at the urban destination level.

This thesis aims to answer to these gaps, exploring the relations between tourism and transports at an urban scale. Therefore, the city of Lisbon, main urban destination of Portugal and one with the highest growth rates worldwide, was selected to conduct a case study. The method allowed to research the way tourists move around at the destination and to analyse the accessibility and the offer of mobility for tourists in the city, giving particular attention to issues such as timetables and tickets, accessibility for disabled people and information.

This way the main sources and destinations of tourists in Lisbon were identified, in order to establish their typical movements and the transport modes available for each path. Looking at the experience of other European cities it was possible to elaborate a set of guidelines for the sustainability of urban tourism accessibility and mobility.

It was concluded that the sustainable management of the offer of tourism mobility can and should be based on walking and cycling and the existing public transport and that information is vital to reach this sustainability, playing a more relevant role than heavy solutions and large investments in the path towards the sustainability of tourism travel in cities.

**Keywords:** sustainable mobility, integrated approach, walking and cycling, public transport, information



# Índice

<b>1. INTRODUÇÃO.....</b>	<b>1</b>
1.1. OBJETIVOS DA INVESTIGAÇÃO .....	4
1.2. ESTRUTURA DA TESE .....	6
<b>2. METODOLOGIA DE INVESTIGAÇÃO .....</b>	<b>9</b>
2.1. PARADIGMAS DE INVESTIGAÇÃO CIENTÍFICA E ESCOLHA DO MÉTODO .....	10
2.2. ÂMBITO E METODOLOGIA DE INVESTIGAÇÃO.....	11
2.2.1. <i>Recolha de dados</i> .....	13
2.2.2. <i>Análise dos dados</i> .....	15
2.3. LIMITAÇÕES .....	16
<b>3. ENQUADRAMENTO TEÓRICO E REVISÃO DO ESTADO DA ARTE .....</b>	<b>19</b>
3.1. SUSTENTABILIDADE DO TURISMO E DOS TRANSPORTES .....	22
3.2. RELAÇÕES ENTRE TURISMO E TRANSPORTES .....	26
3.3. TURISMO URBANO .....	30
3.4. TRANSPORTE DE TURISTAS EM DESTINOS URBANOS .....	34
3.4.1. <i>Fatores que afetam o transporte dos turistas</i> .....	37
3.4.2. <i>Procura de transportes e potenciais conflitos</i> .....	39
3.4.3. <i>Oferta de transportes para o turista</i> .....	43
3.4.4. <i>Gestão de visitantes</i> .....	46
3.4.5. <i>Informação para as deslocações turísticas</i> .....	48
<b>4. CASO DE ESTUDO DE LISBOA .....</b>	<b>51</b>
4.1. A CIDADE DE LISBOA .....	53
4.2. O SETOR DO TURISMO.....	59
4.2.1. <i>Alojamento</i> .....	66
4.2.2. <i>Recursos turísticos</i> .....	70
4.2.3. <i>Perfil do turista</i> .....	75
4.2.4. <i>Informação turística</i> .....	83
4.3. O SETOR DOS TRANSPORTES .....	89
4.3.1. <i>Modos de transporte</i> .....	94
4.3.2. <i>Horários e tarifas</i> .....	117
4.3.3. <i>Soluções para passageiros com mobilidade condicionada</i> .....	123
4.3.4. <i>Informação sobre transportes</i> .....	125
4.4. ENQUADRAMENTO DE POLÍTICAS PÚBLICAS .....	127
4.4.1. <i>Plano Estratégico Nacional do Turismo (MEI, 2007)</i> .....	129
4.4.2. <i>Plano Estratégico dos Transportes 2008-2020 (MOPTC, 2009)</i> .....	130
4.4.3. <i>Lisboa 2020: Uma Estratégia de Lisboa para a Região de Lisboa (CCDRLVT, 2007)</i> .....	131
4.4.4. <i>Plano Regional de Ordenamento do Território da Área Metropolitana de Lisboa (CCDRLVT, 2012)</i> .....	132
4.4.5. <i>Plano Estratégico para o Turismo de Lisboa 2011-2014 – TLx14 (ATL, 2011; Deloitte, 2010)</i> .....	134
4.4.6. <i>Carta Estratégica – 2010-2024 (CML, 2009b)</i> .....	136
4.4.7. <i>Plano Diretor Municipal de Lisboa (CML, 2012h)</i> .....	137
4.4.8. <i>Outros planos nacionais</i> .....	141

4.4.9.	<i>Outros planos regionais</i> .....	143
4.4.10.	<i>Outros planos regionais de turismo</i> .....	146
4.4.11.	<i>Outros planos locais</i> .....	150
<b>5.</b>	<b>ANÁLISE À ACESSIBILIDADE E MOBILIDADE TURÍSTICA EM LISBOA.....</b>	<b>155</b>
5.1.	ORIGENS E DESTINOS TURÍSTICOS .....	158
5.1.	ACESSIBILIDADE NAS ZONAS TURÍSTICAS .....	169
5.1.1.	<i>Deslocações dentro das zonas turísticas</i> .....	170
5.1.2.	<i>Deslocações entre zonas turísticas</i> .....	193
5.2.	DESAFIOS À SUSTENTABILIDADE DA ACESSIBILIDADE E MOBILIDADE TURÍSTICA EM LISBOA .....	198
5.2.1.	<i>Política</i> .....	198
5.2.2.	<i>Turismo</i> .....	199
5.2.3.	<i>Condições para as deslocações turísticas</i> .....	200
5.2.4.	<i>Acessibilidade às zonas turísticas</i> .....	201
5.2.5.	<i>Tarifários</i> .....	202
5.2.6.	<i>Informação disponibilizada</i> .....	203
<b>6.</b>	<b>DIRETRIZES PARA A SUSTENTABILIDADE DO TRANSPORTE DE TURISTAS EM CIDADES.....</b>	<b>205</b>
6.1.	ARTICULAÇÃO DE POLÍTICAS .....	206
6.2.	VALORIZAÇÃO DAS ÁREAS TURÍSTICAS.....	207
6.3.	DINAMIZAÇÃO DA OFERTA DE TRANSPORTES.....	208
6.3.1.	<i>Promoção da mobilidade ciclável</i> .....	209
6.3.2.	<i>Adequação da oferta de transportes coletivos</i> .....	210
6.3.3.	<i>Adaptação de tarifários</i> .....	211
6.3.4.	<i>Inovação na oferta de transportes</i> .....	211
6.4.	DISPONIBILIZAÇÃO DE INFORMAÇÃO .....	212
6.4.1.	<i>Sistema de planeamento de viagens e navegação para turistas</i> .....	213
6.5.	MONITORIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO .....	216
<b>7.</b>	<b>CONCLUSÕES .....</b>	<b>219</b>
7.1.	CONTRIBUTOS PARA O CONHECIMENTO .....	220
7.2.	REALIZAÇÃO DOS OBJETIVOS DE INVESTIGAÇÃO .....	222
7.2.1.	<i>Investigar a forma como os turistas se deslocam nas cidades</i> .....	222
7.2.2.	<i>Analisar a acessibilidade e a oferta de mobilidade para os turistas nas cidades</i> .....	224
7.3.	LINHAS DE INVESTIGAÇÃO FUTURA .....	226
	<b>BIBLIOGRAFIA .....</b>	<b>229</b>
	<b>ANEXOS .....</b>	<b>253</b>
	ANEXO 1 – GUIÕES PARA A REALIZAÇÃO DE ENTREVISTAS NO ÂMBITO DO CASO DE ESTUDO .....	254
	ANEXO 2 – EXCERTO DA PROPOSTA PARA O ESTUDO ‘MOBTURIS – MOBILIDADE TURÍSTICA SUSTENTÁVEL NA CIDADE DE LISBOA’ .....	263
	ANEXO 3 – SÚMULA DE ALGUNS PROJETOS DE INVESTIGAÇÃO E EXEMPLOS DE BOA PRÁTICA NA ÁREA DA MOBILIDADE URBANA DE TURISTAS .....	266
	ANEXO 4 – FREGUESIAS E MAPAS DA CIDADE DE LISBOA .....	275



## Índice de figuras

FIGURA 1 – ESQUEMA CONCEPTUAL DOS OBJETIVOS E QUESTÕES DE INVESTIGAÇÃO .....	5
FIGURA 2 – METODOLOGIA DE INVESTIGAÇÃO .....	12
FIGURA 3 – ESQUEMA DA ANÁLISE GEOGRÁFICA DAS DESLOCAÇÕES DOS TURISTAS .....	16
FIGURA 4 – TRIÂNGULO ESTRATÉGICO DO TURISMO .....	30
FIGURA 5 – ESQUEMA METODOLÓGICO DO CASO DE ESTUDO DE LISBOA .....	52
FIGURA 6 – EVOLUÇÃO DA POPULAÇÃO RESIDENTE EM PORTUGAL, REGIÃO DE LISBOA E CONCELHO DE LISBOA, 1960-2011 .....	54
FIGURA 7 – VARIAÇÃO DA POPULAÇÃO NO CONCELHO DE LISBOA, 1960-2001 .....	55
FIGURA 8 – LOCALIZAÇÃO DA CIDADE DE LISBOA E LIMITES DO CONCELHO .....	56
FIGURA 9 – DISTRIBUIÇÃO DO EMPREGO PRIVADO E PÚBLICO NA CIDADE DE LISBOA, 2004 .....	57
FIGURA 10 – EVOLUÇÃO DA PROPORÇÃO ENTRE OS HÓSPEDES NOS ESTABELECIMENTOS HOTELEIROS E OS RESIDENTES DE ACORDO COM OS CENSOS DE 1991 E 2001 NA CIDADE DE LISBOA E GRANDE LISBOA, 1997-2010 .....	62
FIGURA 11 – NÚMERO TOTAL DE PASSAGEIROS NO AEROPORTO DE LISBOA, 1997-2011 .....	64
FIGURA 12 – NÚMERO DE PASSAGEIROS E ESCALAS DE CRUZEIROS NO PORTO DE LISBOA, 1997-2011 .....	64
FIGURA 13 – DORMIDAS E HÓSPEDES NOS ESTABELECIMENTOS HOTELEIROS DO CONCELHO DE LISBOA, 1997-2010 .....	67
FIGURA 14 – EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE HÓSPEDES NA CIDADE DE LISBOA FACE ÀS CIDADES COMPETIDORAS, 2005-2009 .....	68
FIGURA 15 – DORMIDAS EM ESTABELECIMENTOS TURÍSTICOS NA REGIÃO DE LISBOA POR PAÍS DE RESIDÊNCIA HABITUAL, 2011 .....	69
FIGURA 16 – VISITAS A ATRAÇÕES TURÍSTICAS DA CIDADE DE LISBOA DE ACORDO COM O INQUÉRITO AO TURISTA DA ATL, 2011 .....	74
FIGURA 17 – LOCAIS DE INTERESSE MAIS VISITADOS NA CIDADE DE LISBOA, 2011 .....	74
FIGURA 18 – MODOS DE DESLOCAÇÃO UTILIZADOS PELOS TURISTAS NA CIDADE DE LISBOA, 2011 .....	77
FIGURA 19 – MODOS DE DESLOCAÇÃO MAIS UTILIZADOS PELOS TURISTAS NA CIDADE DE LISBOA, 2011 .....	78
FIGURA 20 – MODOS DE DESLOCAÇÃO DOS TURISTAS NAS CIDADES DE LONDRES E PARIS, 2008 & 2009 .....	79
FIGURA 21 – REPARTIÇÃO DOS VISITANTES QUE RECORREM A ANDAR A PÉ NAS SUAS DESLOCAÇÕES NA CIDADE DE LISBOA DE ACORDO COM VÁRIOS CRITÉRIOS, 2011 .....	81
FIGURA 22 – REPARTIÇÃO DOS VISITANTES QUE RECORREM AO METRO NAS SUAS DESLOCAÇÕES NA CIDADE DE LISBOA DE ACORDO COM VÁRIOS CRITÉRIOS, 2011 .....	81
FIGURA 23 – REPARTIÇÃO DOS VISITANTES QUE RECORREM AOS AUTOCARROS PÚBLICOS NAS SUAS DESLOCAÇÕES NA CIDADE DE LISBOA DE ACORDO COM VÁRIOS CRITÉRIOS, 2011 .....	82
FIGURA 24 – REPARTIÇÃO DOS VISITANTES QUE RECORREM AO ELÉTRICO NAS SUAS DESLOCAÇÕES NA CIDADE DE LISBOA DE ACORDO COM VÁRIOS CRITÉRIOS, 2011 .....	82
FIGURA 25 – ATIVIDADES MAIS PRATICADAS NA VISITA À CIDADE DE LISBOA, 2011 .....	83
FIGURA 26 – NÍVEL DE UTILIZAÇÃO DAS FONTES DE INFORMAÇÃO POR PARTE DOS TURISTAS ANTES DA VISITA À CIDADE DE LISBOA, 2011 .....	84
FIGURA 27 – NÍVEL DE UTILIZAÇÃO DAS FONTES DE INFORMAÇÃO POR PARTE DOS TURISTAS DURANTE A VISITA À CIDADE DE LISBOA, 2011 .....	85
FIGURA 28 – REPARTIÇÃO MODAL NAS VIAGENS COM EXTREMO EM LISBOA, 2003/2004 .....	91
FIGURA 29 – REPARTIÇÃO POR MOTIVO DAS VIAGENS COM EXTREMO EM LISBOA, 2003/2004 .....	91
FIGURA 30 – MODO DE TRANSPORTE PRINCIPAL UTILIZADO PELOS RESIDENTES DO CONCELHO DE LISBOA, 1991-2001 .....	92
FIGURA 31 – REDE VIÁRIA NA CIDADE DE LISBOA E ZONAS DE ACESSO CONDICIONADO AOS BAIRROS HISTÓRICOS E PARQUE DAS NAÇÕES .....	96
FIGURA 32 – VELOCIDADES INSTANTÂNEAS NAS PRINCIPAIS VIAS RODOVIÁRIAS DE LISBOA, 2004 .....	97
FIGURA 33 – ZONAS DE ESTACIONAMENTO TARIFADO À SUPERFÍCIE NA CIDADE DE LISBOA .....	98
FIGURA 34 – EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE PASSAGEIROS NO METROPOLITANO DE LISBOA E CARRIS, 1997-2011 .....	98

FIGURA 35 – REDE DO METROPOLITANO DE LISBOA EM 2012.....	100
FIGURA 36 – PROJETOS DE EXPANSÃO DA REDE DO METROPOLITANO DE LISBOA .....	101
FIGURA 37 – PROPOSTA DE TC EM SÍTIO PRÓPRIO NO PDM DE LISBOA .....	102
FIGURA 38 – MAPA DA REDE DIURNA DE AUTOCARROS E ELÉTRICOS DA CARRIS EM JULHO DE 2012 .....	104
FIGURA 39 – REDE DE ELÉTRICOS DA CIDADE DE LISBOA .....	105
FIGURA 40 – REDE REGIONAL DE LISBOA DE COMBOIOS DA CP EM JULHO DE 2012 E LIGAÇÃO À REDE DO METROPOLITANO .....	108
FIGURA 41 – LINHAS AEROBUS DE SERVIÇO AO AEROPORTO .....	109
FIGURA 42 – LINHAS DO ELÉTRICO DAS COLINAS E DOS AUTOCARROS TURÍSTICOS DA CARRISTUR EM LISBOA .....	110
FIGURA 43 – PERCURSOS DOS AUTOCARROS TURÍSTICOS DA CITY SIGHTSEEING .....	111
FIGURA 44 – MAPA DOS PERCURSOS CICLÁVEIS DE LISBOA EM FUNCIONAMENTO, EM OBRA, EM PROJETO E EM ESTUDO ...	115
FIGURA 45 – NÚMERO DE <i>TÁXI VOUCHER</i> E <i>LISBOA CARD</i> VENDIDOS, 2007-2011 .....	122
FIGURA 46 – REDE DE MODOS SUAVES PROPOSTA NO PDM DE LISBOA .....	140
FIGURA 47 – LOCALIZAÇÃO DOS ALOJAMENTOS DE CATEGORIA ECONÓMICA NA CIDADE DE LISBOA.....	159
FIGURA 48 – LOCALIZAÇÃO DOS ALOJAMENTOS DE CATEGORIA DE QUALIDADE NA CIDADE DE LISBOA .....	160
FIGURA 49 – LOCALIZAÇÃO DOS ALOJAMENTOS DE CATEGORIA DE LUXO NA CIDADE DE LISBOA.....	161
FIGURA 50 – CAPACIDADE DAS UNIDADES DE ALOJAMENTO NA CIDADE DE LISBOA, 2001 .....	162
FIGURA 51 – ZONAS DE MAIOR CONCENTRAÇÃO DE OFERTA DE ALOJAMENTOS NA CIDADE DE LISBOA .....	163
FIGURA 52 – LOCALIZAÇÃO DAS PRINCIPAIS ATRAÇÕES TURÍSTICAS DA CIDADE DE LISBOA .....	164
FIGURA 53 – LOCALIZAÇÃO DE ALGUNS DOS PRINCIPAIS SERVIÇOS TURÍSTICOS DA CIDADE DE LISBOA .....	165
FIGURA 54 – LOCALIZAÇÃO DOS RESTAURANTES DA CIDADE DE LISBOA, 2006 .....	165
FIGURA 55 – MUSEUS, MONUMENTOS E OUTRAS UNIDADES DE RECREIO E LAZER COM MAIOR NÚMERO DE VISITANTES DA CIDADE DE LISBOA, 2011 .....	166
FIGURA 56 – ZONAS DE MAIOR CONCENTRAÇÃO DE OFERTA DE ALOJAMENTOS E DE ATRAÇÕES E SERVIÇOS TURÍSTICOS NA CIDADE DE LISBOA.....	167
FIGURA 57 – ZONAS DE MAIOR CONCENTRAÇÃO DE OFERTA DE ALOJAMENTOS E DE ATRAÇÕES E SERVIÇOS TURÍSTICOS NA CIDADE DE LISBOA E RESPECTIVAS TERMINOLOGIAS, EVIDENCIANDO AS MICROZONAS DO NÚCLEO HISTÓRICO E DO EIXO CENTRAL DA CIDADE .....	170
FIGURA 58 – DECLIVES E PERCURSOS CICLÁVEIS NA MACROZONA DE ATRAÇÕES TURÍSTICAS DE BELÉM .....	172
FIGURA 59 – PARAGENS DE TC E REDE DE ELÉTRICOS NA MACROZONA DE ATRAÇÕES TURÍSTICAS DE BELÉM .....	173
FIGURA 60 – TRAJETOS DOS TRANSPORTES TURÍSTICOS NA MACROZONA DE ATRAÇÕES TURÍSTICAS DE BELÉM .....	174
FIGURA 61 – REDE VIÁRIA E PARQUES DE ESTACIONAMENTO NA MACROZONA DE ATRAÇÕES TURÍSTICAS DE BELÉM .....	174
FIGURA 62 – DECLIVES E PERCURSOS CICLÁVEIS NA MACROZONA DE ATRAÇÕES TURÍSTICAS DO NÚCLEO HISTÓRICO .....	176
FIGURA 63 – ESTAÇÕES DE COMBOIO E DE METROPOLITANO NA MACROZONA DE ATRAÇÕES TURÍSTICAS DO NÚCLEO HISTÓRICO.....	177
FIGURA 64 – PARAGENS DE AUTOCARROS E REDE DE ELÉTRICOS NA MACROZONA DE ATRAÇÕES TURÍSTICAS DO NÚCLEO HISTÓRICO .....	178
FIGURA 65 – TRAJETOS DOS TRANSPORTES TURÍSTICOS NA MACROZONA DE ATRAÇÕES TURÍSTICAS DO NÚCLEO HISTÓRICO .....	179
FIGURA 66 – REDE VIÁRIA E PARQUES DE ESTACIONAMENTO NA MACROZONA DE ATRAÇÕES TURÍSTICAS DO NÚCLEO HISTÓRICO .....	180
FIGURA 67 – DECLIVES E PERCURSOS CICLÁVEIS NAS MACROZONAS DE ATRAÇÕES TURÍSTICAS E ALOJAMENTOS DO PARQUE DAS NAÇÕES.....	182
FIGURA 68 – PARAGENS DE TC NAS MACROZONAS DE ATRAÇÕES TURÍSTICAS E ALOJAMENTOS DO PARQUE DAS NAÇÕES... ..	182
FIGURA 69 – TRAJETOS DOS TRANSPORTES TURÍSTICOS NAS MACROZONAS DE ATRAÇÕES TURÍSTICAS E ALOJAMENTOS DO PARQUE DAS NAÇÕES.....	183
FIGURA 70 – REDE VIÁRIA E PARQUES DE ESTACIONAMENTO NAS MACROZONAS DE ATRAÇÕES TURÍSTICAS E ALOJAMENTOS DO PARQUE DAS NAÇÕES.....	184
FIGURA 71 – DECLIVES E PERCURSOS CICLÁVEIS NA MACROZONA DE ALOJAMENTOS E MICROZONA DE ATRAÇÕES TURÍSTICAS DA PRAÇA DE ESPANHA .....	185

FIGURA 72 – PARAGENS DE TC NA MACROZONA DE ALOJAMENTOS E MICROZONA DE ATRAÇÕES TURÍSTICAS DA PRAÇA DE ESPANHA .....	185
FIGURA 73 – TRAJETOS DOS TRANSPORTES TURÍSTICOS NA MACROZONA DE ALOJAMENTOS E MICROZONA DE ATRAÇÕES TURÍSTICAS DA PRAÇA DE ESPANHA .....	186
FIGURA 74 – REDE VIÁRIA E PARQUES DE ESTACIONAMENTO NA MACROZONA DE ALOJAMENTOS E MICROZONA DE ATRAÇÕES TURÍSTICAS DA PRAÇA DE ESPANHA .....	186
FIGURA 75 – DECLIVES E PERCURSOS CICLÁVEIS NA MACROZONA DE ALOJAMENTOS DO EIXO CENTRAL .....	187
FIGURA 76 – ESTAÇÕES DE COMBOIOS E METROPOLITANO NA MACROZONA DE ALOJAMENTOS DO EIXO CENTRAL.....	189
FIGURA 77 – PARAGENS DE AUTOCARROS E REDE DE ELÉTRICOS NA MACROZONA DE ALOJAMENTOS DO EIXO CENTRAL .....	190
FIGURA 78 – TRAJETOS DOS TRANSPORTES TURÍSTICOS NA MACROZONA DE ALOJAMENTOS DO EIXO CENTRAL .....	191
FIGURA 79 – REDE VIÁRIA E PARQUES DE ESTACIONAMENTO NA MACROZONA DE ALOJAMENTOS DO EIXO CENTRAL .....	192
FIGURA 80 – REDE DO METROPOLITANO DE LISBOA E DA CP NA CIDADE DE LISBOA E ZONAS DE MAIOR CONCENTRAÇÃO DE OFERTA DE ALOJAMENTOS E DE ATRAÇÕES E SERVIÇOS TURÍSTICOS .....	195



## Índice de quadros

QUADRO 1 – TESTES DE VALIDADE E TÁTICAS PARA CASOS DE ESTUDO .....	14
QUADRO 2 – PRINCIPAIS PROBLEMAS DE MOBILIDADE NOS DESTINOS TURÍSTICOS: RESULTADOS DO PROJETO ARTIST .....	41
QUADRO 3 – DORMIDAS E HÓSPEDES NOS ESTABELECIMENTOS HOTELEIROS EM PORTUGAL, NA CIDADE DE LISBOA E CONCELHOS LIMÍTROFES, POR CONCELHO, 2010 .....	60
QUADRO 4 – DORMIDAS NAS PRINCIPAIS CIDADES EUROPEIAS, 2010 .....	61
QUADRO 5 – CLASSIFICAÇÃO DOS PRINCIPAIS DESTINOS URBANOS MUNDIAIS PARA A REALIZAÇÃO DE CONGRESSOS, 2011 ..	65
QUADRO 6 – DORMIDAS E HÓSPEDES NOS ESTABELECIMENTOS HOTELEIROS DO CONCELHO DE LISBOA E DE PORTUGAL, 1997- 2010 .....	66
QUADRO 7 – ESTABELECIMENTOS HOTELEIROS E CAPACIDADE DE ALOJAMENTO NA CIDADE DE LISBOA, 1997-2010 .....	68
QUADRO 8 – EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE DORMIDAS NA CIDADE DE LISBOA FACE ÀS CIDADES COMPETIDORAS, 2002-2009	69
QUADRO 9 – RECURSOS TURÍSTICOS DA CIDADE DE LISBOA.....	70
QUADRO 10 – NÚMERO DE VISITANTES AOS PRINCIPAIS MUSEUS, MONUMENTOS E OUTRAS UNIDADES DE RECREIO E LAZER DA CIDADE DE LISBOA, 2007-2011.....	72
QUADRO 11 – PERFIL DO TURISTA DE LISBOA, DE ACORDO COM O INQUÉRITO MOTIVACIONAL DA ATL, 2011 .....	76
QUADRO 12 – PERCURSOS DOS PASSEIOS GUIADOS A PÉ PELA CIDADE DE LISBOA.....	112
QUADRO 13 – HORÁRIOS DO METROPOLITANO DE LISBOA, CARRIS E CP, SETEMBRO DE 2012.....	117
QUADRO 14 – TARIFAS DO METROPOLITANO DE LISBOA, CARRIS E CP, EXCETO PASSES, SETEMBRO DE 2012.....	119
QUADRO 15 – TARIFAS DOS TRANSPORTES TURÍSTICOS DE LISBOA, SETEMBRO DE 2012 .....	121
QUADRO 16 – AVALIAÇÃO DA VISITA À REGIÃO E CIDADE DE LISBOA NOS INQUÉRITOS AO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS TURISTAS DA ATL, 2010.....	156
QUADRO 17 – ACESSIBILIDADE ÀS MACRO E MICROZONAS TURÍSTICAS POR MODO DE TRANSPORTE .....	171
QUADRO 18 – DESLOCAÇÕES ENTRE MACROZONAS TURÍSTICAS POR MODO DE TRANSPORTE.....	193
QUADRO 19 – CARREIRAS DE AUTOCARROS QUE EFETUAM LIGAÇÃO ENTRE AS DIFERENTES ZONAS DE MAIOR CONCENTRAÇÃO DE OFERTA DE ALOJAMENTOS E DE ATRAÇÕES E SERVIÇOS TURÍSTICOS.....	196



## Lista de acrónimos

<b>AML</b>	Área Metropolitana de Lisboa
<b>AMTL</b>	Autoridade Metropolitana de Transportes de Lisboa
<b>ATL</b>	Associação Turismo de Lisboa
<b>CML</b>	Câmara Municipal de Lisboa
<b>CP</b>	Comboios de Portugal
<b>EMEL</b>	Empresa Pública Municipal de Mobilidade e Estacionamento de Lisboa
<b>INE</b>	Instituto Nacional de Estatística
<b>OTL</b>	Observatório do Turismo de Lisboa
<b>PDM</b>	Plano Diretor Municipal
<b>PROT</b>	Plano Regional de Ordenamento do Território
<b>PIB</b>	Produto Interno Bruto
<b>TC</b>	Transporte Coletivo
<b>TI</b>	Transporte Individual





# 1. Introdução

O turismo é dos setores económicos com maior e mais rápido crescimento nas últimas décadas, sendo esperadas 1,8 mil milhões de entradas de turistas estrangeiros em todo o mundo em 2030, valor que pode ser duplicado se se tiver em conta o turismo doméstico, de acordo com estimativas da Organização Mundial de Turismo (UNWTO, 2012a). Estas previsões quase que duplicam os 983 milhões de entradas em 2011, dos quais 504 milhões, mais de metade do total mundial, tiveram a Europa como destino. Economicamente, o turismo é das maiores indústrias em todo o mundo, representando 9% do Produto Interno Bruto (PIB) global e mais de 8% dos empregos (WTTC, 2011).

Em Portugal os valores são semelhantes, o peso do turismo foi de 9,2% do PIB em 2010 e de 8,2% do emprego em 2008, de acordo com a Conta Satélite do Turismo (Turismo de Portugal, 2011). O número de entradas de turistas internacionais em Portugal ascendeu a 7,4 milhões em 2011, um acréscimo de quase 9% face ao ano anterior (UNWTO, 2012a).

A maior disponibilidade de tempo para o lazer, devido à redução dos horários de trabalho, às reformas antecipadas e ao aumento da esperança média de vida, o decréscimo dos preços dos transportes, essencialmente na aviação, e o crescente nível de educação das populações são algumas das principais justificações para este aumento do turismo a nível global (OECD, 2012). A juntar a estes fatores, o acesso ao turismo é atualmente uma condição de qualidade de vida, interpretada pelos trabalhadores dos países desenvolvidos como um direito adquirido. Tudo isto tem implicado uma alteração dos padrões de consumo que são cada vez mais variados, nomeadamente ao nível da organização das viagens que tendem a ser feitas sem recurso a intermediários, uma maior exigência ao nível da qualidade dos serviços oferecidos e uma maior consciencialização do turista para as questões ambientais, pelo que há a necessidade de reestruturar a oferta turística e ser capaz de desenvolver produtos inovadores (CTP, 2005; Deloitte, 2010).

As cidades, em particular as de pendor turístico, vão continuar a absorver uma parte importante deste crescimento, acentuado pelo aumento das estadas de curta duração, que tendem a concentrar-se em áreas urbanas com bons acessos de transportes. As cidades que disponham de uma vasta oferta histórica, cultural e natural, conseguirão atrair muitos dos turistas que pretendem afastar-se dos destinos de massa. Esta será uma sobrecarga adicional às fortes pressões que as cidades têm vindo a sofrer, em grande parte devido aos transportes, essencialmente os rodoviários (Macário, 2005). O desenho das cidades e o seu crescimento tem sido feito sem um correto planeamento e maioritariamente em função das necessidades do automóvel, conduzindo a fenómenos de suburbanização evidentes um pouco por todo o

mundo desenvolvido (Banister *et al.*, 2001; Cortright, 2010; World Bank, 2002), facto que também está bem patente em Portugal, sobretudo em Lisboa, contribuindo para a degradação da qualidade de vida e do ambiente (Monteiro & Teixeira, 2006; Nunes da Silva, 2006).

Os transportes são uma parte fundamental do turismo, sem eles não há viagens. São os transportes que facilitam a mobilidade e os movimentos dos turistas desde a origem até ao destino, nos próprios destinos turísticos e mais tarde de volta até aos seus locais de residência (Page, 1999). Os avanços tecnológicos na área dos transportes têm estado intimamente ligados ao desenvolvimento da atividade turística. Chew (*in* Lohmann, 2006) identifica três períodos determinantes. O primeiro inicia-se com a criação dos barcos e comboios a vapor em meados do século XIX, dando origem ao turismo moderno. Os automóveis começaram a transformar a sociedade no segundo quartel do século XX, dando novo impulso ao turismo, mas foi a aviação comercial, sobretudo a partir dos anos 60 do século passado, que teve o maior impacto no turismo internacional.

Apesar de reconhecida a importância da relação entre turismo e transportes por diferentes académicos (Hall, 1999; Lumsdon & Page, 2004; Prideaux, 2000a *inter alia*) e instituições (por exemplo, ECMT, 2000; OECD, 2002; WTO, 2005), é contudo escassa a investigação que aborde a mobilidade dos turistas (Page, 1999), em particular a centrada nos destinos urbanos (ECMT, 2000; Lumsdon, 2000; Thompson & Schofield, 2007). A literatura existente que cruza transportes e turismo é normalmente segmentada. A maior parte dos estudos está focada na acessibilidade aos destinos, numa perspetiva de sustentabilidade ou de captação de mais turistas (Becker & George, 2011; Dickinson *et al.*, 2004; Reiner *et al.*, 2001). As abordagens a um só modo de transporte são também comuns, com destaque para o avião, os navios de cruzeiro ou as rotas turísticas específicas, como linhas históricas ferroviárias, por exemplo (Becken, 2005; Pearce, 2001; Peeters *et al.*, 2006). Ao nível do destino urbano, a larga maioria dos trabalhos visa a oferta de transportes para os grandes eventos desportivos ou culturais (ECMT, 2003; Fourie & Santana-Gallego, 2011) e outros focam apenas um modo ou tipologia de transporte (Lumsdon, 2006a; Mandeno, 2011), não caracterizando a oferta de transportes como um todo.

Dos quatro níveis de transporte de turistas definidos por Hall (1999) – acesso ao destino, mobilidade e acessibilidade no destino, mobilidade e acessibilidade dentro de uma atração turística e viagem ao longo de uma rota em que esta representa uma experiência turística –, o enfoque desta investigação centra-se na mobilidade e acessibilidade no destino, neste caso aplicado às cidades.

## 1.1. Objetivos da investigação

O crescimento das pressões quer dos turistas sobre as comunidades locais quer destas sobre o setor turístico evidencia a necessidade de abordagens integradas em destinos urbanos focando toda a oferta de mobilidade para os turistas. Contudo a inexistência destas abordagens dificulta este trajeto, pelo que se pretende preencher estas lacunas no conhecimento com a presente investigação. A pergunta de partida para esta investigação foi:

- Como podem as deslocações dos turistas em destinos urbanos ser mais sustentáveis?

Ou seja, pretende-se saber como podem ser minimizados os impactes das deslocações dos turistas sobre a comunidade local e sobre o ambiente ao mesmo tempo que se valoriza a experiência turística. Para o efeito, estabeleceram-se como objetivos principais:

1. Investigar a forma como os turistas se deslocam nas cidades;
2. Analisar a acessibilidade e a oferta de mobilidade para os turistas nas cidades;
3. Propor diretrizes para a sustentabilidade do transporte de turistas em cidades.

Para atingir os objetivos propostos, definiram-se uma série de questões, para as quais se procuraram respostas durante a investigação (FIGURA 1).

As questões indicadas visam compreender melhor o comportamento, as dificuldades e as necessidades dos turistas, enquanto do lado da oferta se exploram os modos de transporte existentes, a forma como a oferta de transportes é gerida para chegar aos turistas e o papel que as políticas desempenham nas deslocações turísticas.

A reflexão inicial da investigação após uma primeira revisão bibliográfica permitiu chegar à formulação das seguintes hipóteses:

- a. Os modos suaves e coletivos existentes devem ser a base para uma gestão sustentável da oferta de transportes turísticos, ao invés de soluções exclusivas para o setor do turismo
- b. A informação multimodal dirigida ao turista de forma útil é o pilar para o sucesso de abordagens sustentáveis ao transporte de turistas

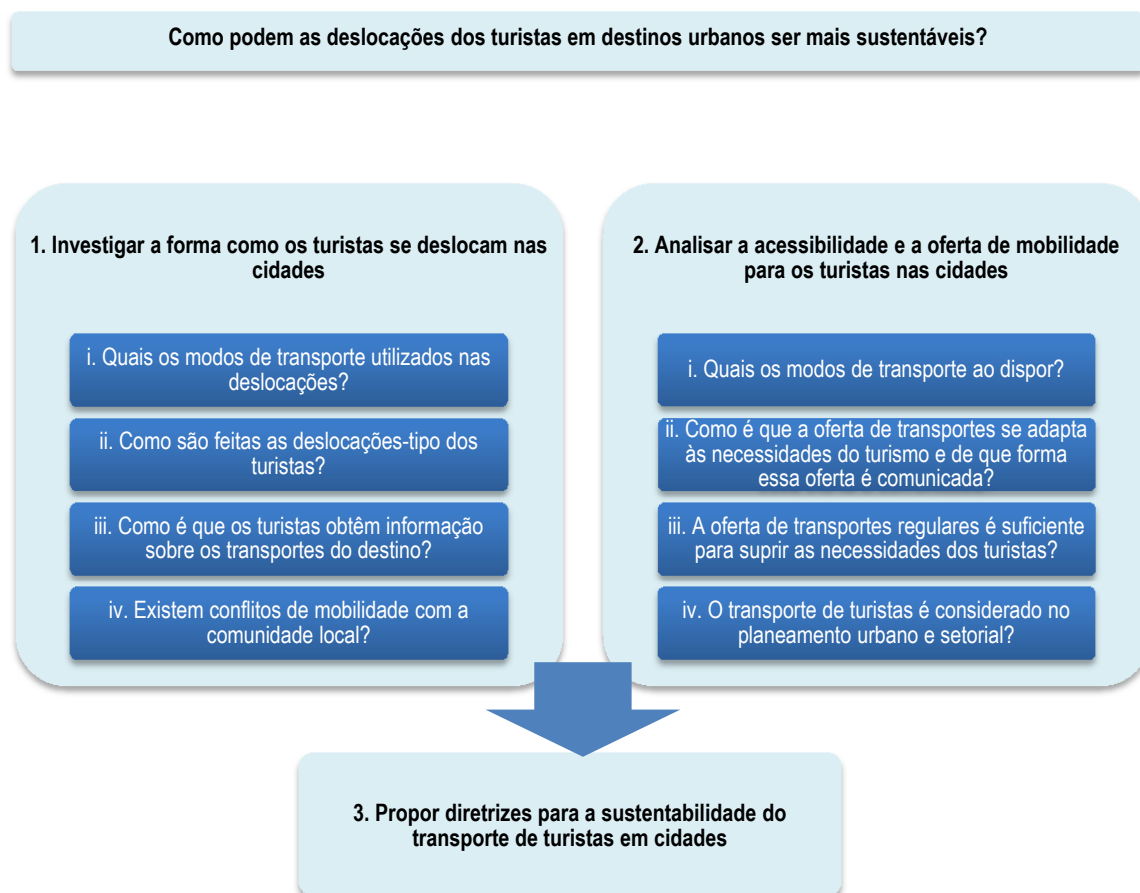


FIGURA 1 — ESQUEMA CONCEPTUAL DOS OBJETIVOS E QUESTÕES DE INVESTIGAÇÃO

A necessidade de uma abordagem integrada realça a interdependência das políticas de transportes, de turismo e de ordenamento do território, ou seja, os sistemas de transporte não devem focar unicamente o passageiro indiferenciado, mas considerar os tipos de passageiros, neste caso os turistas, e os fatores ambientais, numa perspetiva de sustentabilidade. Entende-se que a oferta de transportes para os turistas deve assentar nos modos coletivos existentes, bem como no andar a pé e de bicicleta, sendo fulcral uma correta gestão da oferta de transportes, com particular destaque para a comunicação e informação para os turistas.

Estes objetivos e o teste das duas hipóteses de investigação requerem a observação de um caso real, pelo que se optou pela realização de um caso de estudo. Lisboa, por ser o principal destino urbano português foi a cidade selecionada para estudar a fundo a procura e a oferta de transportes para os turistas.

Pretende-se que esta investigação supere o desafio determinado pela multidisciplinaridade da análise e pela complexidade dos sistemas urbanos e que possa vir a contribuir para uma maior consciencialização das necessidades e especificidades das deslocações turísticas. Pretende ainda realçar os benefícios para as cidades de uma abordagem integrada ao turismo e transportes, permitindo melhorar significativamente não só a experiência turística de quem as visita como a qualidade de vida dos residentes.

## **1.2. Estrutura da tese**

Esta tese está dividida em 6 capítulos. O capítulo inicial aborda genericamente as temáticas em análise e apresenta os objetivos, questões e hipótese de investigação.

O Capítulo 2 detalha os métodos utilizados nesta investigação, a justificação das abordagens efetuadas e as fontes de informação usadas para atingir os objetivos delineados. O âmbito da investigação é definido igualmente neste capítulo, assim como aborda em maior detalhe a opção pelo caso de estudo como principal ferramenta metodológica e as razões para a seleção da cidade de Lisboa como área de estudo.

O enquadramento teórico e a revisão do estado da arte são feitos no Capítulo 3, abordando a integração das questões da sustentabilidade nos setores do turismo e transportes, as relações entre turismo e transportes e termina com o enfoque no transporte de turistas em destinos urbanos. Nesta última secção são analisados os fatores que afetam as deslocações turísticas, a procura e a oferta de transportes para os turistas.

No capítulo 4 é feita a apresentação do caso de estudo de Lisboa, começando por descrever a cidade em termos genéricos, e detalhando em seguida a atividade turística urbana. O setor dos transportes é alvo de atenção neste capítulo em duas secções distintas, a primeira descrevendo os transportes urbanos e a segunda abordando os transportes especificamente direcionados ao turismo. Descreve-se de seguida a dinâmica da procura, quais as opções de mobilidade dos turistas, que modos privilegiam e de que forma tomam essas opções, e em maior detalhe a forma como a oferta de mobilidade para os turistas é gerida. Este capítulo inclui ainda uma referência ao enquadramento institucional ao nível do turismo e dos

transportes, concluindo com um levantamento das principais figuras de planeamento e estratégicas nestas áreas, quer ao nível local quer regional e nacional.

A discussão e interpretação do observado no caso de estudo são realizadas no capítulo 5, começando por analisar as origens e destinos turísticos, entrando depois em maior profundidade na acessibilidade nas zonas turísticas da cidade. Uma síntese dos principais problemas de acessibilidade e mobilidade encerra este capítulo.

O capítulo 6 identifica as principais diretrizes para a sustentabilidade do transporte de turistas em cidades, concluindo a dissertação no capítulo 7, onde se evidenciam os principais contributos desta investigação para o conhecimento acerca destas temáticas, se revisitam os objetivos da tese e se avançam sugestões de investigação futura.





## 2. Metodologia de investigação

Os objetivos da investigação foram já apresentados no capítulo anterior, focando-se de seguida os métodos utilizados para os atingir, para responder às perguntas de investigação e para testar as hipóteses de investigação. São mencionados os paradigmas de investigação científica considerados, o desenho metodológico empregue, justificando as técnicas de recolha e análise de dados utilizadas, concluindo com a evidência das limitações à investigação.

## **2.1. Paradigmas de investigação científica e escolha do método**

De entre os diferentes paradigmas teóricos existentes (vide Miles & Huberman, 1994), esta investigação aproxima-se mais do interpretativismo, paradigma focado na procura pela compreensão e interpretação dos fenómenos com base numa análise qualitativa (Decrop, 2004; Guba & Lincoln, 1998), do que do positivismo, o qual é mais objetivo por assentar essencialmente em dados quantitativos. Pode-se dizer que a análise aqui efetuada é semiquantitativa, ao tentar compreender as aspirações e o comportamento dos turistas nas suas deslocações nos destinos urbanos e as razões das suas opções, tentando sempre que possível não descurar os dados quantitativos, ainda que escassos, mas que contribuem para a compreensão de algumas dinâmicas das deslocações turísticas.

O caso de estudo é o método frequentemente utilizado nas abordagens qualitativas (Silverman, 2000). Yin (2003) justifica a opção pelo caso de estudo quando as questões de investigação giram em torno do “como” e do “porquê”, e quando o investigador tem pouco controlo sobre os acontecimentos, para além de pretender abordar eventos atuais. Este método empírico investiga fenómenos contemporâneos no seu contexto real, particularmente quando as fronteiras entre fenómeno e contexto não são evidentes. Para além disso é um método completo de investigação, cobrindo desde o desenho metodológico, as técnicas de recolha de dados e as abordagens particulares à análise de dados. As suas aplicações vão desde a explicação à descrição, passando pela ilustração, exploração e avaliação.

Outros métodos que também se adequam às questões de investigação sob a forma de “como” ou “porquê” são as experiências e a perspetiva histórica (Yin, 2003). Contudo nesta investigação não se pretende ter um controlo sobre os fenómenos comportamentais,

associado ao primeiro método, nem fazer uma resenha histórica, principal característica do segundo método.

Deste modo, para ir de encontro aos objetivos de investigação, a opção pelo caso de estudo foi a escolha mais adequada, tendo sido selecionada a cidade de Lisboa para estudo. A realização de um único caso de estudo prende-se com a profundidade que se pretendeu colocar na análise e com a relevância da cidade de Lisboa, quer pelo seu peso em termos turísticos – principal destino urbano de Portugal –, quer pelas suas características – maior centro urbano nacional, onde, como em mais nenhuma cidade portuguesa, turistas, residentes e restantes utilizadores do sistema de transportes interagem. Lisboa é também um destino que pode melhorar significativamente o seu desempenho turístico com a melhoria da acessibilidade e mobilidade, dado que os transportes lideram as queixas dos turistas relativas à visita a Lisboa (OTL, 2009, 2010, 2011a).

Esta opção por um único caso de estudo apresenta algumas limitações, como a dificuldade em generalizar as conclusões para além das fronteiras do próprio caso estudado, assim como em fazer análises transversais entre diferentes casos ou até mesmo comparações longitudinais dentro do mesmo caso (House *in* Macário, 2005). Obtiveram-se no entanto dados para outras cidades por forma a poder comparar com Lisboa, o que não só dá maior robustez aos resultados alcançados, como potencia a replicabilidade noutros contextos do quadro de análise apresentado.

## **2.2. Âmbito e metodologia de investigação**

Os pressupostos com que se partiu para este caso de estudo centraram temporalmente a investigação na situação atual e espacialmente no município de Lisboa, expoente maior do turismo urbano a nível nacional. Apesar da oferta turística complementar de Sintra e Cascais, por exemplo, Lisboa continua a ser vista como o destino principal da região, sendo mesmo o único destino para 55,4% dos turistas inquiridos nos últimos estudos do Observatório do Turismo de Lisboa (OTL, 2012d). As menores valias turísticas dos concelhos limítrofes, bem como a maior facilidade de análise estatística na escala bem definida do município, facilitou ainda a limitação da área de estudo ao concelho de Lisboa.

A temática alvo desta análise é a acessibilidade dos turistas na cidade de Lisboa, excluindo-se o acesso ao destino. A mobilidade turística é também abordada ao longo de toda a tese, contudo as limitações impostas, essencialmente pela escassez de dados, levaram a que a análise do caso de estudo incidisse mais sobre a acessibilidade turística. É uma abordagem a várias dimensões, das quais se destacam o turismo, os transportes e o urbanismo, uma multidisciplinaridade que constitui um desafio à investigação pela complexidade de abordar áreas tão distintas e que raramente são cruzadas, especialmente no caso do turismo e transportes, setores a que maior enfoque é dado neste estudo. Poder-se-ia aqui acrescentar a sustentabilidade como quarto vetor, no entanto mais do que uma temática autónoma das outras, esta é uma área que está atualmente enraizada e que se tem vindo a consolidar em todos os setores, particularmente no dos transportes urbanos, pelo que constitui aqui uma base transversal a todo o estudo (FIGURA 2).

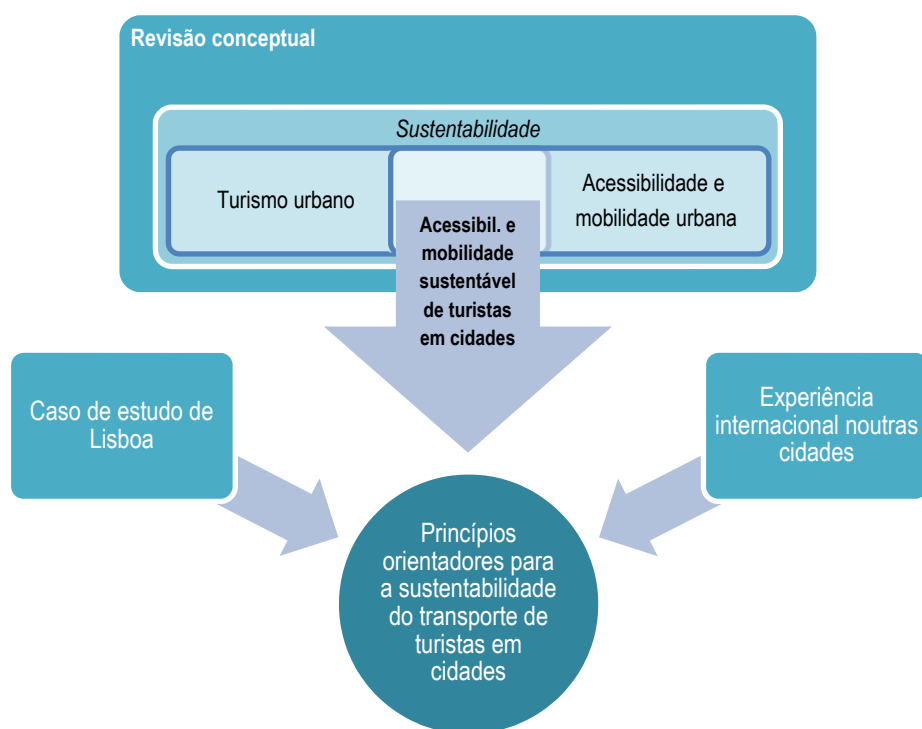


FIGURA 2 — METODOLOGIA DE INVESTIGAÇÃO

### ***2.2.1. Recolha de dados***

A abordagem semiquantitativa desta investigação fez uso de diversas fontes de informação, recorrendo a diferentes métodos no sentido de robustecer a própria investigação (Jick, 1979):

- Revisão do estado da arte;
- Caso de estudo;
- Análise de documentos;
- Entrevistas;
- Observações diretas.

A revisão do estado da arte com que se iniciou a investigação pretendeu ser abrangente para enquadrar teoricamente o trabalho desenvolvido. Focou não só o cruzamento das áreas do turismo e transportes, mas também cada uma destas temáticas isoladamente num contexto de sustentabilidade e igualmente à escala urbana. Esta revisão permitiu averiguar a base de conhecimento nestas áreas e evidenciar as falhas existentes. Neste âmbito foram identificados os documentos políticos, exemplos de boa prática, projetos de investigação e investigadores com trabalho nesta área.

O caso de estudo de Lisboa é essencialmente descritivo e interpretativo da situação atual das deslocações turísticas na cidade, assente numa extensa pesquisa e recolha de dados. Estes dados carecem no entanto de ser testados quanto à sua validade e confiança, indicando Yin (2003) quatro testes e respetivas táticas para assegurar a qualidade da investigação (QUADRO 1). As principais preocupações devem centrar-se nas fases de desenho da metodologia e na recolha e análise de dados.

A todos estes itens procura dar-se resposta nesta dissertação por forma a assegurar a robustez e qualidade do caso de estudo. A validade externa é assegurada pelo desenho metodológico da investigação, realizando um caso de estudo robusto com comparação com outros exemplos internacionais. Na recolha dos dados, pretende-se garantir a confiança do quadro metodológico através da identificação das principais questões a responder, as fontes de informação, o tipo e formato dos dados que se esperava encontrar e a forma de os obter. Este processo foi sendo continuamente ajustado à medida que foram indicadas ou descobertas

outras fontes de informação, ou se revelaram infrutíferas determinadas tentativas de obtenção de dados.

QUADRO 1 – TESTES DE VALIDADE E TÁTICAS PARA CASOS DE ESTUDO

Fases da investigação	Testes	Exemplos de táticas
Definição da metodologia	Validade externa	- Recorrer à teoria nos casos de estudo isolados - Utilizar a lógica de replicação nos casos de estudo múltiplos
Recolha de dados	Confiança	- Elaborar o guião do caso de estudo - Desenvolver a base de dados do caso de estudo
Recolha de dados	Validade da construção	- Recorrer a múltiplas fontes de informação - Estabelecer uma cadeia de evidências - Proceder à revisão do relatório provisório por parte dos principais agentes contactados
Análise de dados	Validade interna	- Analisar padrões - Avançar explicações - Considerar teorias alternativas - Utilizar modelos lógicos

Fonte: Adaptado de Yin, 2003

Surgiram em paralelo as entrevistas a agentes-chave, tentando complementar as informações obtidas ou preencher as lacunas existentes com dados qualitativos. Estas foram direcionadas a diferentes atores das áreas do turismo e transportes da cidade de Lisboa: José Manuel Viegas, professor do Instituto Superior Técnico e coordenador do estudo ‘Lisboa: O Desafio da Mobilidade’ (CML, 2005a); André Barata Moura, coordenador do Observatório do Turismo de Lisboa, e; Pedro Andrade, colaborador do Departamento de Consultoria em Transportes da Carristur.

As entrevistas foram semiestruturadas, permitindo assim aos entrevistados uma maior liberdade nas respostas e exprimir livremente as suas opiniões (Moore, 2006). Apesar de se partir de um guião prévio (ver Anexo 1), não se pretendeu tornar as entrevistas fechadas, mas, pelo contrário, abertas a novos caminhos que se julgassem relevantes no decurso das mesmas. Mais do que o relato de factos, procura-se ouvir a opinião dos diferentes agentes sobre as diversas questões colocadas.

Ainda sobre a recolha de dados, procurou-se recorrer a todas as instituições, atores e publicações com relevância, sobretudo nas áreas do turismo e transportes, cujas ações ou objeto de análise se centrem na cidade de Lisboa, por forma a permitir estabelecer uma cadeia de evidências. Deste modo, para além dos exemplos mais óbvios, como diferentes departamentos da Câmara Municipal de Lisboa (CML), a Associação Turismo de Lisboa (ATL) e

as principais empresas transportadoras – Carris e Metropolitano de Lisboa, por exemplo –, consultaram-se entidades supramunicipais, como o Turismo de Portugal, o Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres ou o Instituto Nacional de Estatística, por exemplo, na procura por estudos ou estatísticas relacionadas com as principais temáticas desta investigação.

Foram ainda alvo de atenção as empresas de menor dimensão que prestam serviços de mobilidade para turistas, como a Carristur, a Cityrama/Grayline e a City Sightseeing, por exemplo, do lado do turismo os museus, monumentos e outras unidades de recreio e lazer foram igualmente estudadas. Pela escassez de informação que se perspetivava e que se veio a confirmar, outra área a que se deu particular importância foi a da investigação académica, sendo alvo de análise um extenso número de universidades e centros de investigação de todo o país, na busca por trabalhos académicos em turismo, transportes e planeamento.

### ***2.2.2. Análise dos dados***

Na análise dos dados tentou-se assegurar todas as informações disponíveis e incluir todos os aspetos significativos do caso de estudo, de acordo com os princípios definidos por Yin (2003), procurando dar resposta às questões de investigação. À semelhança do que já havia sido feito na recolha da informação, também na análise se procurou ser exaustivo, tentando extrair o máximo de informação dos dados obtidos e descrevendo as razões implícitas às questões deixadas de parte, sobretudo devido a falta de informação.

Deste modo, para suprir a falta de dados quanto aos padrões de deslocação dos turistas, recorreu-se a uma análise espacial com recurso a informação geográfica das origens e destinos potenciais dos turistas, os quais foram determinados pelos dados dos alojamentos e da procura aos recursos turísticos da cidade que foram possíveis angariar (FIGURA 3). Cruzou-se em seguida esta informação com a disponibilidade de transportes e de condições de mobilidade para os modos suaves para averiguar a adequação da oferta às necessidades dos turistas.

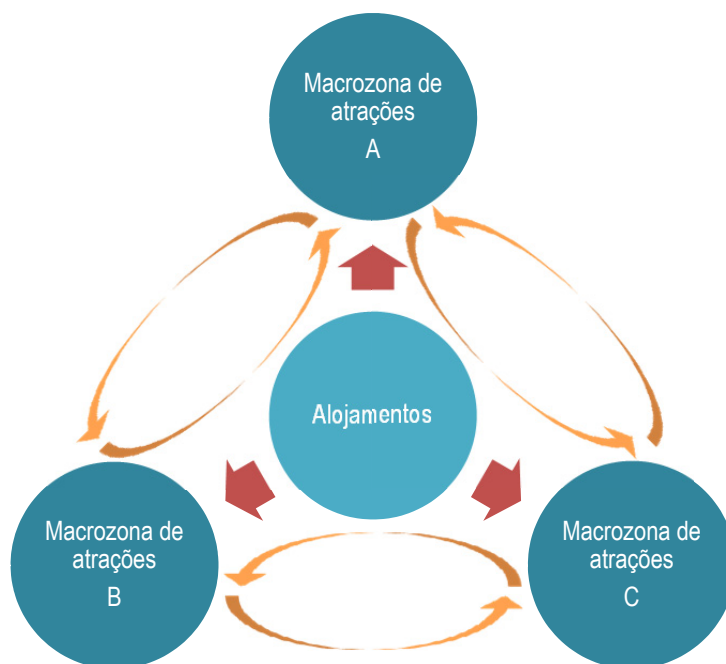


FIGURA 3 — ESQUEMA DA ANÁLISE GEOGRÁFICA DAS DESLOCAÇÕES DOS TURISTAS

Com base nas conclusões do caso de estudo e no estado da arte, elaboraram-se de seguida diretrizes para a sustentabilidade da acessibilidade e mobilidade turística em cidades, sendo ainda particularizada a conceptualização de um sistema eletrónico de planeamento de viagens e navegação para turistas, ferramenta que se considera importante para a verificação da hipótese de investigação avançada.

## 2.3. Limitações

A falta de dados generalizada sobre a mobilidade turística foi a principal limitação que esta investigação enfrentou, essencialmente ao nível da procura. Mesmo as estatísticas do turismo são limitadas na sua qualidade, dado que apenas cobrem os visitantes registados nos balcões dos alojamentos oficiais, não integrando os que recorrem a casas de familiares e amigos ou os visitantes de um dia, números que se antevêm serem significativos, mas que se revelam impossíveis de estimar (AML, 2003). Do lado dos transportes, somente estudos pontuais (como CML, 2005a, por exemplo) e sem atualização periódica permitem ir tendo uma perspetiva mais



apurada da mobilidade. De entre estas lacunas são mais relevantes as do foro qualitativo do que quantitativo, que, tal como referido anteriormente, não são o centro desta investigação. Trata-se sobretudo de tentar aprofundar questões como as necessidades dos turistas e os principais problemas encontrados nas suas deslocações no destino urbano.

Com esta preocupação em mente foi planeada a realização de questionários aos turistas para melhor cobrir o lado da procura, tal como previsto na proposta para o estudo ‘MobTuriS – Mobilidade Turística Sustentável na cidade de Lisboa’ (ver Anexo 2). Contudo, o insucesso desta proposta inviabilizou a realização destes questionários, dados os recursos temporais e financeiros que os mesmos impunham. Por outro lado, desde o início da investigação pôde-se verificar um aumento da complexidade e diversidade de informação disponibilizada pelos inquéritos do OTL, o que permitiu colmatar uma parte importante das lacunas de informação do lado da procura inicialmente identificadas.

Existem ainda muitas lacunas em termos do planeamento – urbano, turístico e de transportes – e os poucos casos encontrados negligenciam as deslocações turísticas. Do lado da oferta verificou-se uma falta de desagregação da informação prestada, dificultando, por exemplo, a perceção do peso dos turistas no sistema de transportes ou do impacte dos transportes urbanos no setor turístico.

A análise do caso de estudo versou assim mais as questões inerentes à acessibilidade turística – as condições existentes para as deslocações –, não descurando contudo a mobilidade turística – o como e o porquê das deslocações –, fazendo uso da pouca informação disponível.

Apesar destas limitações, foram sistematicamente realizadas atualizações face aos avanços na investigação destas temáticas, tal como na caracterização da cidade em estudo, adequando a análise à constante mutação urbana. O dinamismo destas questões ficou bem patente nas diversas alterações que foram surgindo no contexto dos transportes e do turismo na capital portuguesa nos anos mais recentes.



# **3. Enquadramento teórico e revisão do estado da arte**

Com este capítulo pretende-se explorar as principais questões em torno da acessibilidade e mobilidade sustentável de turistas em cidades, identificando o papel dos transportes para a sustentabilidade da atividade turística no destino e a forma de reduzir o impacto do turismo no sistema de transportes urbano. O processo de revisão bibliográfica começou por incidir sobre a temática alvo desta investigação, a acessibilidade e mobilidade urbana de turistas, mas cedo revelou a escassez de referências específicas, levando ao alargamento da pesquisa à literatura de turismo, procurando referências à acessibilidade e mobilidade, e de transportes, tentando encontrar exemplos de integração das necessidades dos turistas. Em termos conceptuais de abordagem ao cruzamento do turismo e dos transportes foi igualmente dada atenção à bibliografia sobre as deslocações turísticas em contextos diversos que não o da escala urbana.

Embora haja menos referências ao papel do turismo nos transportes do que à importância dos transportes no contexto do setor turístico, em ambas as abordagens a experiência é escassa. A nível institucional a distância para a integração das questões dos transportes e turismo é ainda mais significativa, quer nas discussões conjuntas quer na inclusão destas questões nas respetivas atividades normais. Na Europa observa-se que os ministérios dos transportes apresentam sempre um grande peso no figurino governamental, em oposição ao turismo, normalmente com um papel secundário nos ministérios da economia, muitas vezes sem políticas específicas adotadas.

A ausência de políticas e planeamento integrado nestas áreas acaba por se repercutir sobre a prática, sendo o transporte de turistas frequentemente subestimado e insustentável (Thaler, 2004). Nos exemplos de integração de turismo e transporte existentes, as atenções têm-se concentrado no acesso aos destinos (Lamb & Davidson, 1996; Lew & McKercher, 2006; Page, 1999), ao passo que nas deslocações dentro dos destinos tem sido dada mais atenção às áreas rurais (Dickinson *et al.*, 2009; Holding, 2001, por exemplo), descurando as áreas urbanas, componente sobre a qual existe menor conhecimento.

Dos poucos exemplos existentes, a experiência internacional de integração de turismo e transportes à escala urbana assenta, na sua grande maioria, em projetos de investigação. Quer no âmbito de programas europeus de investigação, quer promovidos por programas de escala nacional, foram estes projetos os principais responsáveis por levarem à prática soluções para a mobilidade turística (ver Anexo 1).

Lohmann (2006) sugere que as abordagens à investigação em turismo e transportes podem ser divididas em pelo menos dois grandes grupos, o temático – economia, história, psicologia, entre outros, embora a larga maioria dos estudos aborde apenas uma destas áreas, sendo

raros os casos em que há perspetivas multitemáticas – e o modal – muitas vezes particularizando um só modo de transporte, com o transporte terrestre a ser o menos vezes referenciado devido à maior dispersão dos seus utilizadores. A estes dois grupos, pode-se contudo acrescentar a escala geográfica, onde muita da bibliografia foca o acesso ao destino, enquanto as deslocações no destino se centram nos *resorts*, parques naturais ou ilhas e poucas vezes nas cidades, âmbito geográfico em que se concentram as atenções nesta investigação numa perspetiva multimodal. Por seu lado, Verbeek & Mommaas (2008) indicam a existência de duas correntes separadas de investigação sobre deslocações turísticas, uma cobrindo os aspetos estruturais, organizacionais e tecnológicos dos transportes e outra focada nas atitudes dos turistas.

Convém aqui diferenciar dois conceitos distintos, mas intimamente ligados: acessibilidade e mobilidade. A acessibilidade foca as condições em que as deslocações são efetuadas (Gutiérrez, 2009; Litman, 2012), é a capacidade com que se alcançam determinados bens, serviços, atividades ou destinos (Rodrigue, Comtois & Slack, 2013), podendo-se avaliar recorrendo a indicadores como o tempo médio de viagem ou a extensão da rede de transportes coletivos (TC) ou ciclovias (Páez *et al.*, 2012). Pode-se dizer que é o que se pretende maximizar no estudo e gestão da mobilidade, sendo, no entanto, mais difícil de medir e de estudar (Handy, 2002). Por seu lado, a mobilidade é a característica de ser móvel, a capacidade de mover pessoas ou bens, e que é passível de ser objeto de estudo, de planeamento e de gestão (Alves, 2009). Pode ser medido através de indicadores mais concretos como o número de viagens e distância percorrida ou a repartição modal (Litman, 2011). Por estas razões, o foco de partida para esta investigação foi a mobilidade turística sustentável, contudo, no caso de estudo selecionado, a informação disponível impediu uma correta análise do como e do porquê das deslocações, pelo que esta análise em detalhe acabou por incidir mais sobre a acessibilidade turística, até pelo próprio teor mais qualitativo da mesma. Focou a capacidade de uma unidade turística ser acedida pelos turistas, tendo em conta a sua localização e distância aos pontos de origem, ou a forma de os turistas se deslocarem com base no sistema de transportes ao dispor, tal como definido por Rodrigue, Comtois & Slack (2013).

Este capítulo procura acorrer a ambas as temáticas, partindo da mobilidade turística sustentável para cobrir as questões intrínsecas à acessibilidade. Começa por abordar a forma como a sustentabilidade tem vindo a ser integrada no turismo e nos transportes, bem como as relações entre turismo e transportes. De seguida mergulha-se na escala urbana, abordando o turismo urbano, que antecede o cruzamento deste setor com o dos transportes na secção

dedicada ao transporte de turistas em destinos urbanos, onde, em maior detalhe, se referem os fatores que afetam esta tipologia de transporte, a oferta de transportes para os turistas e os problemas que a procura enfrenta, quer os conflitos que se podem gerar com os residentes quer as necessidades mais prementes dos turistas. São ainda referidas duas outras áreas de relevo neste contexto, como a gestão de visitantes e a informação.

### 3.1. Sustentabilidade do turismo e dos transportes

O conceito de desenvolvimento sustentável foi materializado no chamado Relatório Brundtland (WCED, 1987), passo importante para a Cimeira da Terra realizada no Rio de Janeiro em 1992. Desta cimeira saíram diversos documentos importantes, sendo de destacar a Agenda 21, que teve uma versão adaptada ao setor do turismo pouco depois em 1995, com a Agenda 21 para a Indústria das Viagens & Turismo (WTTC, WTO & EC, 1995), evidência da importância dada aos impactes da atividade turística sobre o ambiente e as comunidades locais, para além do reconhecimento da sua relevância económica. Desde então sucederam-se um conjunto de documentos dirigidos ao turismo sustentável, desde orientações estratégicas das mais diversas instituições (WTO, 1999; WTO, 2003; UNDP, 2005; UNWTO, 2007b; CEC, 2007a), a mecanismos de gestão ambiental (Inskeep, 1998; Green Globe, 2000; EC, 2003).

São diversas as definições do que é turismo sustentável. Weaver (2006) aplica a definição do Relatório Brundtland ao turismo: “desenvolvimento turístico que dá resposta às necessidades do presente, sem comprometer a capacidade das gerações futuras de poderem satisfazer as suas”, não muito distante da definição da Organização Mundial de Turismo, para a qual o turismo sustentável é “o turismo que considera todos os impactes económicos, sociais e ambientais, atuais e futuros, tendo em conta as necessidades dos visitantes, da indústria, do ambiente e das comunidades locais” (UNEP & WTO, 2005), definição ainda hoje adotada por esta instituição (UNWTO, 2012b).

Os muitos impactes decorrentes da atividade turística – afetação da qualidade do ar, aumento dos níveis de ruído, dos consumos energéticos e de água, *stress* social, geração de congestionamento, entre outros (Gössling, 2002; Hall, 1999; McKercher, 1993) –, conduzem a uma série de disfunções ambientais e sociais, colocando ainda mais pressão sobre sistemas já

sobrecarregados e com capacidades de autorregeneração natural cada vez mais limitadas (Partidário & Pimenta, 2005).

O caminho para a sustentabilidade afigura-se no entanto mais complexo do que noutros setores (EEA, 2007; UNEP & WTO, 2005). A elevada fragmentação da indústria do turismo leva a que as ações levadas a cabo por um reduzido número de atores tenham um papel insignificante no contexto global do destino. Há assim a necessidade de coordenar os esforços, articular os diferentes agentes, sob pena de a atividade turística continuar a contribuir para o avolumar do problema ao invés de ajudar a solucionar-lo (UNEP & WTO, 2005).

É reconhecido por diversos autores (Dubois *et al.*, 2011; Lumsdon & Page, 2004; Page, 1999; Schiefelbusch *et al.*, 2007 *inter alia*) que uma das maiores fatias dos impactos do turismo se deve ao transporte de turistas, quer no acesso e regresso do destino turístico, quer nos próprios destinos ao acederem aos recursos turísticos. É esperado que com a evolução projetada do setor e tendo em conta os padrões de mobilidade atuais e esperados, estes impactos continuem a aumentar a um ritmo ainda superior ao do crescimento do próprio setor turístico (EEA, 2001; Monteiro & Teixeira, 2006; UNWTO, 2008), contribuindo assim para a redução da atratividade de muitos destinos turísticos.

Estas preocupações com a sustentabilidade, mais recentemente complementadas com as questões relativas às alterações climáticas, fizeram incidir as atenções do setor do turismo sobre o transporte dos turistas (Bramwell & Lane, 2008; UNWTO, 2008). Começam a surgir conceitos novos de turismo, como o *slow travel* (Dickinson *et al.*, 2011), lutando contra a ideia de que os setores do turismo e dos transportes são os que pior estão preparados para enfrentar os desafios das alterações climáticas (Forum for the Future, 2009).

Nos transportes, a sustentabilidade também está há muito presente na literatura e a definição de transportes sustentáveis tem também conhecido diversas versões (Janic, 2006), embora na Europa a mais frequentemente aceite é a adotada pela anterior Conferência Europeia dos Ministros dos Transportes (ECMT, 2004a), atual Fórum Internacional dos Transportes, cuja utilização tem sido generalizada por diferentes instituições (CST, 2005):

“Um sistema de transportes sustentável é aquele que:

- Permite responder às necessidades básicas de acesso e desenvolvimento de indivíduos, empresas e sociedades, com segurança e de forma compatível com a saúde humana e o ambiente,

fomentando ainda a igualdade dentro de cada geração e entre gerações sucessivas;

- É acessível, opera equitativamente e com eficácia, oferece uma escolha de modos de transporte e apoia uma economia competitiva, assim como um desenvolvimento regional equilibrado;
- Limita as emissões e os resíduos ao nível da capacidade de absorção do planeta, usa energias renováveis ao ritmo da sua geração e utiliza energias não renováveis à taxa de desenvolvimento dos seus substitutos por energias renováveis, ao mesmo tempo que minimiza o impacte sobre o uso do solo e a poluição sonora.”

Outra definição para mobilidade sustentável é sugerida pelo Conselho Empresarial Mundial para o Desenvolvimento Sustentável (WBCSD, 2004): “capacidade para responder às necessidades da sociedade de se mover livremente, garantir o acesso, comunicar e estabelecer relações sem sacrificar outros valores humanos e ecológicos essenciais hoje e no futuro”.

Ao contrário do turismo, onde o caminho para a sustentabilidade se tem feito baseado na promoção de boas práticas, acordos voluntários, sem definição de metas obrigatórias (EEA, 2007), nos transportes este trajeto tem sido mais operacionalizado estabelecendo metas quantitativas (Janic, 2006). Fruto essencialmente do Protocolo de Quioto (UN, 1998) adotado globalmente, vários documentos regionais (CEC, 2001; EC, 2011a) e nacionais (Plano Nacional de Alterações Climáticas – Resolução do Conselho de Ministros n.º 119/2004; Resolução do Conselho de Ministros n.º 104/2006) têm vindo a ser promovidos estabelecendo limites de emissões ao setor dos transportes, por forma a limitar o contributo deste setor para o aquecimento global e as alterações climáticas, questões que estão no centro do debate ambiental neste início de século (UNEP, 2012).

As emissões, apesar de serem uma das faces mais visíveis dos impactes dos transportes, são apenas uma das consequências deste setor num conjunto bem mais vasto que inclui também o congestionamento e os custos das infraestruturas e para os utilizadores, do lado económico; a saúde e a desigualdade de acessibilidade, no campo social; e o ruído e a poluição da água, na perspetiva ambiental, só para citar alguns exemplos (Litman, 2003).

Para lidar com estes impactes, o setor dos transportes tem sido dos que mais avanços tecnológicos tem conhecido nos anos recentes (Kojima & Ryan, 2010; Proost & Van Dender, 2010). Desde os materiais usados, às fontes de energia alternativas, passando pela segurança, muitos progressos têm sido feitos. No caso dos transportes motorizados, a eficiência dos



motores tem aumentado significativamente, assim como o nível de emissões por veículo tem conhecido decréscimos notáveis, perspetivando-se mais ganhos substanciais quando se massificarem os veículos com recurso a fontes de energia alternativas, que permitam lutar contra a pesada dependência do petróleo – em 2002 mais de 97% dos transportes mundiais eram dependentes de derivados de petróleo (Small & Van Dender, 2008). Contudo o aumento das taxas de motorização tem contrabalançado estes avanços (UNEP, 2011), mantendo a tendência de crescente protagonismo deste setor nas emissões de gases de efeito estufa e constituindo um dos maiores riscos ao cumprimento das metas estabelecidas no Protocolo de Quioto (CEC, 2003), facto sobretudo evidente no caso português, como refere o Plano Nacional de Alterações Climáticas. Efetivamente, os transportes são dos setores que mais contribuem para as emissões globais de dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>) em Portugal com 27% das emissões em 2010 (APA, 2012b), pelo que urge diminuir a intensidade energética e de CO<sub>2</sub> do transporte e o peso do transporte na criação de riqueza (Viegas, 2009).

Os chamados “tecnopositivos” (Janic, 2006) dirão que os avanços tecnológicos serão suficientes para mitigar estes impactes, no entanto a penetração no mercado de novas tecnologias é lenta (Ceron & Dubois, 2007), nomeadamente as mais disruptivas como o veículo elétrico puro, levando 10 a 20 anos até se tornar massiva (Viegas, 2009). Apesar do conforto que representa para as populações e para os decisores políticos a manutenção do *statu quo* e deixar para os avanços da tecnologia a resolução dos problemas, o facto é que estes nem nos cenários mais otimistas perspetivam que se alcancem as metas de redução ambicionadas dependendo unicamente das inovações tecnológicas (EC, 2011b; Peeters & Dubois, 2010; UNEP, 2011).

Efetivamente, este melhor desempenho tecnológico do setor e a cada vez maior integração do desenvolvimento sustentável no planeamento de transportes e não só (Berke & Conroy, 2000; Holden, 2008b), tem sofrido o contrapeso exercido pelo forte aumento da mobilidade motorizada, sobretudo a rodoviária e a aérea (Holden, 2008a; OECD, 2002), cujos custos de utilização caíram acentuadamente nas últimas décadas (CTP, 2005; Lohmann, 2006), tornando estes modos particularmente atraentes para os utilizadores, em detrimento de outros modos mais sustentáveis. Esta tendência é ainda potenciada pela contínua aposta em infraestruturas de transportes (DGTTF, 2005), essencialmente rodoviárias, refletida na Política Comum de Transportes (CEC, 2001, 2009). Herala (2003) realça esta problemática ao referir que as infraestruturas de transporte consomem entre 15 a 40% do território urbano e de entre estes, 93% é destinado ao tráfego rodoviário.

Por outro lado o desenvolvimento urbano das últimas décadas tem levado a uma grande dispersão residencial nas grandes metrópoles, levando ao aumento das deslocações e a uma maior complexidade destas, períodos de tempo mais longos em viagens e mais congestionamento (Nunes da Silva, 2006). A subida do nível de vida fez com que a taxa de motorização crescesse significativamente, levando a que a maior parte destas deslocações se fizesse com recurso ao automóvel (Macário, 2005), dada a dificuldade dos transportes coletivos em dar uma rápida e eficaz resposta a este alastramento urbano.

Percebe-se assim que a tecnologia, bem como outras medidas quando implementadas isoladamente, não consegue promover por si só a sustentabilidade dos transportes (Gärling, 2007; Steg & Gifford, 2005; Viegas, 2009). É necessário ir mais além, para que os impactes ambientais associados aos transportes não continuem a crescer a um ritmo superior a qualquer outro setor (OECD, 1999), divergindo assim da sustentabilidade (Banister, 2005).

### **3.2. Relações entre turismo e transportes**

Existe uma dualidade entre os setores do turismo e dos transportes: se as políticas sustentáveis de transporte apontam para a redução das necessidades de deslocação das pessoas (CEC, 2001; EC, 2011a; PCM, 2006), as políticas de turismo estimulam estas mesmas deslocações (Robbins & Dickinson, 2007; Viegas, 2009). No entanto, são fortes as relações entre estes setores, não só os transportes têm um forte impacto sobre o desenvolvimento da atividade turística, como o turismo se pode revelar vital para o desenho das redes de transporte (Prideaux, 2000b), acrescentando Jansen & Vanderschuren (2000) que qualquer intervenção num destes setores acaba por afetar o outro.

A mobilidade é hoje em dia vista como um direito adquirido, essencial para o funcionamento das sociedades modernas. Se há setor em que este facto fica bem evidente, é o turismo. O turismo implica mobilidade (ETC, 2001; Page, 1999; Sousa, 2012; *inter alia*), são os transportes que permitem as deslocações dos turistas desde os seus locais de residência até ao destino turístico, dentro dos destinos e mais tarde de regresso à origem (Hall, 1999; Law, 2002; Page, 1999). O desenvolvimento turístico de algumas áreas está também dependente da oferta de transportes (Page & Hall, 2003), dado que se estas não forem facilmente acessíveis para os turistas, não se desenvolvem enquanto destinos turísticos. A acessibilidade aos destinos, numa

perspetiva de sustentabilidade ou de captação de mais turistas, é alvo de diversos estudos (Becker & George, 2011; Dickinson *et al.*, 2004; Reiner *et al.*, 2001), muitos deles focando um modo de transporte em particular, com destaque para o avião, os navios de cruzeiro ou as rotas turísticas específicas, como linhas históricas ferroviárias, por exemplo (Becken, 2005; Pearce, 2001; Peeters *et al.*, 2006).

Por outro lado, nos próprios destinos a distribuição das unidades turísticas influi no sucesso destas. Thompson e Schofield (2002) revelam que as unidades de alojamento situadas no centro das cidades têm habitualmente uma procura superior às unidades localizadas nas periferias, uma vez que as primeiras se encontram mais próximas das principais atrações turísticas, facilmente acessíveis a pé ou por TC. Os recursos turísticos mais afastados do centro urbano necessitam de boas infraestruturas e serviços de transporte por forma a responder às necessidades dos turistas. Isto é particularmente relevante em cidades onde o turismo atingiu proporções de turismo de massas e onde as autoridades locais tentam dispersar as atrações turísticas pela cidade, lutando contra a excessiva concentração no seu centro.

Os avanços tecnológicos na área dos transportes têm estado intimamente ligados ao desenvolvimento da atividade turística. Chew (*in* Lohmann, 2006) identifica três períodos determinantes. O primeiro sucedeu com a criação dos barcos e comboios a vapor em meados do século XIX, dando origem ao turismo moderno. Os automóveis começaram a transformar a sociedade no segundo quartel do século XX, dando novo impulso ao turismo, mas foi a aviação comercial, sobretudo a partir dos anos 60 do século passado, que teve o maior impacto no turismo internacional.

Por outro lado, o turismo é um dos principais responsáveis pelo crescimento dos transportes, essencialmente os de maior impacto ambiental como os automóveis e o transporte aéreo, prevendo-se que este último duplique o seu tráfego de 2000 para 2020 (EEA, 2003, 2007). De uma forma global, estima-se que 20 a 30% do transporte de superfície se deve ao turismo (Jansen & Vanderschuren, 2000), ao passo que no tráfego aéreo esse valor sobe para 70% (EEA, 2001) ou até mesmo mais de 80% de acordo com os dados do projeto MuSTT – ‘Multi-stakeholder European Targeted Action for Sustainable Tourism & Transport’ (Peeters, 2004), considerada só a Europa. Do número total de viagens de passageiros realizadas na Europa, 9% são devidas ao turismo, mas se se olhar à distância total percorrida por cada viagem 25 a 30% do total de km são realizados pelos turistas (EEA, 2003). À escala urbana, 25% dos passageiros do metropolitano e dos táxis na área central de Londres são turistas estrangeiros (Law, 2002). Ainda de acordo com a Agência Europeia do Ambiente (EEA, 2003), quantificando agora o peso

do turismo nos transportes sob o prisma energético, ao turismo atribui-se 50% do total de consumos energéticos associados ao transporte de passageiros. Em França, a contribuição dos transportes turísticos para as emissões de dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>) é de 5,5% do total nacional e de 12% do setor dos transportes (Ceron & Dubois, 2003a).

A perspetiva futura é de um ritmo de crescimento do turismo superior ao dos transportes, levando ao aumento do peso do turismo no setor dos transportes (Dubois & Ceron, 2007; EEA, 2007; OECD, 2002), essencialmente no transporte individual (TI) e aéreo. Espera-se que entre 2000 e 2020 as emissões de CO<sub>2</sub> devidas ao transporte de turistas aumente 85% na União Europeia (UNWTO, 2008). O crescimento do fenómeno de estadas de curta duração fará com que o número de viagens aumente significativamente, ao passo que o forte cariz sazonal da atividade turística conduzirá à saturação do sistema de transportes nos períodos de pico de afluência de alguns destinos. Sousa (2012) salienta no entanto os impactes positivos sobre o sistema de transportes decorrente do aumento da procura turística, nomeadamente o impulso ao desenvolvimento dos transportes e a melhoria da qualidade dos serviços prestados.

Por outro lado, a queda dos custos da aviação está também a contribuir para que as viagens sejam feitas cada vez para mais longe da sua residência (UNWTO, 2008), o que se traduz no facto de em muitos países já se percorrerem em média mais km em turismo do que para outros propósitos (EEA, 2003).

Abordando a relação entre estes dois setores pelo lado inverso, o peso dos transportes no turismo revela-se ainda superior. Dados do Eurostat (EC, 2006) indicam que 57,5% dos turistas europeus recorrem ao automóvel para se deslocarem até aos destinos turísticos para estadas de 4 ou mais noites, seguido do avião com 25,2% e o comboio com 8,1%. Com isto se verifica que é sobre os dois modos de transporte mais poluentes que recaem as escolhas dos turistas para as suas viagens (EEA, 2007).

Os turistas portugueses apresentam opções semelhantes aos restantes europeus, mas com um maior peso para o automóvel privado – 64,6% –, e menor para o transporte aéreo, com 21,5%, face à média europeia, ao passo que o comboio surge apenas como quarta preferência, atrás do autocarro de turismo (EC, 2006). Outro dado importante é avançado pela Organização Mundial do Turismo (*in* AIT, 2004), referindo que mais de 80% das chegadas de turistas a Portugal foram feitas recorrendo aos modos rodoviários, o que o torna no país da antiga União Europeia a 15 com maior peso da rodovia no acesso dos turistas. Em termos de emissões, 75% das emissões globais de dióxido de carbono são geradas pelo turismo, sendo o transporte

aéreo o maior responsável com 40% (UNWTO, 2008), indicando Peeters (2007) que dentro do setor do turismo 87% de todas as emissões devem-se ao transporte.

Ainda relativamente ao papel dos transportes no turismo, são diversos os exemplos pelo mundo fora em que o transporte acaba por se tornar numa atração turística, para além dos museus dedicados aos transportes. À escala urbana refira-se o caso das gôndolas em Veneza, os passeios de barco pelos rios como em Londres, Amesterdão ou Paris, ou, no exemplo português, os elétricos antigos de Lisboa. Mais do que um meio para se atingir um destino, estas viagens acabam por constituir elas próprias a experiência turística (Lamb & Davidson, 1996; Law, 2002; Page & Hall, 2003).

Apesar destas evidentes interações nos dois setores, o turismo e os transportes são ainda encarados como dois mundos separados nas políticas e no planeamento (Hall, 1999; Lohmann, 2006; OECD, 2002; Page, 1999; Thompson & Schofield, 2002; UNWTO, 2008). Desde o tipo de abordagens, aos conceitos e definições, passando pelos dados disponíveis, é grande o fosso entre estes setores. Do lado dos transportes, os conceitos para efeitos de planeamento e as estatísticas estão relativamente consolidados há já alguns anos, no entanto, no setor do turismo, as definições são distintas de país para país e os impactes permanecem difíceis de quantificar e avaliar (Jansen & Vanderschuren, 2000; EEA, 2007). A mobilidade turística, estando situada no cruzamento destes dois setores, é por isso descrita e medida inadequadamente, fruto da acentuada escassez de dados (Minghetti & Celotto, 2000). Isto contribui para as parcas experiências de integração do turismo e transportes a nível político e de planeamento.

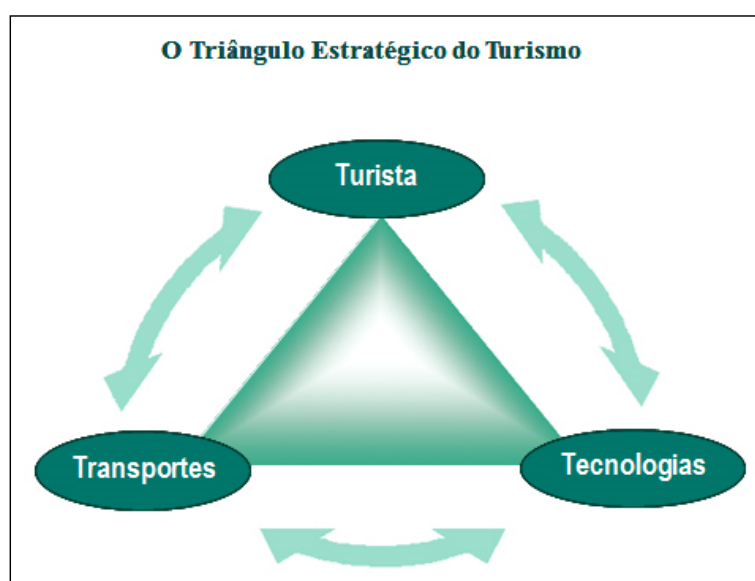
O distanciamento entre estes dois mundos dificulta uma quantificação do transporte de turistas, contudo têm surgido alguns estudos (por exemplo, Manente, 2000; NCHRP, 2004) que vêm permitindo uma aproximação qualitativa a estes valores, embora sejam pontuais, não permitindo assim uma análise evolutiva.

Com base no atrás exposto, instituições internacionais de relevo como o Fórum Internacional dos Transportes (ECMT, 2000) e a Agência Europeia do Ambiente (EEA, 2001, 2007) têm sublinhado a prioridade na adoção de políticas de sustentabilidade específicas para as viagens turísticas, e que atualmente ainda se mantêm inexistentes na União Europeia.

A importância da ligação entre turismo e transportes é reforçada por Ernâni Lopes num estudo para a Confederação do Turismo Português (CTP, 2005), que acrescenta as tecnologias, essencialmente as de informação, ao que chama o triângulo estratégico do turismo, o qual

condicionará a forma e a dimensão desta atividade até 2025 e no qual assentará o perfil do chamado “Novo Turista” (FIGURA 4).

Este autor reforça as fortes inter-relações entre estes três vetores ao indicar que “o turista dominando a tecnologia cria condições para aumentar o valor acrescentado da oferta turística que irá usufruir durante a sua viagem”. A procura pelo conhecimento e por novas experiências será possibilitada pelos transportes, os quais têm sido alvo de importantes mudanças nas últimas décadas e que conhecerão profundos avanços até final do primeiro quartel do século XXI, essencialmente em termos de velocidade e segurança.



Fonte: CTP, 2005

FIGURA 4 – TRIÂNGULO ESTRATÉGICO DO TURISMO

### 3.3. Turismo urbano

As cidades constituem um dos principais destinos turísticos a nível mundial (Law, 2002; UNWTO, 2008). A oferta diversificada que esta tipologia de destino turístico disponibiliza está na base do seu sucesso e fatores como o aumento do nível de escolaridade da população faz com que o turismo virado para a arte, cultura e história cresça nos próximos anos, oferta que maioritariamente se encontra reunida nas cidades (Page & Hall, 2003). Determinante é

igualmente a sua fácil acessibilidade, nomeadamente as boas ligações rodoviárias e ferroviárias e a proximidade de aeroportos, o que beneficia claramente o turismo urbano para estadas de curta duração, em detrimento de outras zonas (Law, 2002).

Nem todas as cidades dispõem deste tipo e variedade de oferta ou estão providas de boas infraestruturas de transporte. Com efeito, os centros urbanos apresentam uma grande heterogeneidade nas suas funções, dimensão, desempenho turístico e rede de transportes, entre outros fatores distintivos que afetam o seu desenvolvimento. Em particular, em termos turísticos, as cidades distinguem-se pelos segmentos de mercado preferenciais – história e cultura, negócios, sol e praia, etc. –, nível de pressão turística – proporção turistas/residentes, fragilidade dos recursos naturais –, capacidade de atração de visitantes – a nível regional, nacional e internacional –, diversidade de oferta turística – alojamento, atrações, etc. – e qualidade da rede de transportes (Jansen-Verbeke, 1986).

O projeto europeu ARTIST (Minghetti & Celotto, 2000) categorizou as cidades em três tipologias, de acordo com o papel do turismo no seu desenvolvimento:

- As metrópoles/capitais – Paris, Roma, Lisboa, por exemplo – constituem uma das categorias, caracterizando-se pelo facto de o turismo se ter estabelecido no forte ambiente económico local, apesar de não ter sido determinante no seu desenvolvimento. Estas cidades tendem a ser polos regionais e nacionais ao nível dos serviços e da rede de comunicações. Sofreram uma transformação da sua malha urbana em função da desindustrialização e crescimento do setor terciário, levando à formação de subúrbios. Contudo, o centro tradicional continua ainda a ser o núcleo da atividade urbana – económica e comercial –, levando à multiplicação das deslocações sistemáticas de muitos residentes desde a periferia, assentes sobretudo no automóvel. A todas estas mudanças junta-se ainda o turismo, competindo com os residentes pelo espaço e pelos serviços de transporte. O peso do turismo nestas cidades é regra geral significativo, dada a vasta oferta, essencialmente cultural e histórica, de que dispõem.
- A segunda categoria considerada são as cidades/destinos turísticos – Toledo e Sintra são dois exemplos –, nos quais o turismo se impôs como o principal setor económico ou como promotor do desenvolvimento urbano, nomeadamente assentes no seu património histórico ou por se terem constituído em redor de um recurso primário importante – montanha, praia, etc.. Neste último caso, o desenvolvimento da estrutura urbana dá-se após a consolidação enquanto destino turístico, o que estimulou posteriormente a fixação de uma população residente. A principal questão

com que se debatem estes destinos é o combate à sazonalidade, pelo que se deve apostar numa oferta diversificada, apostando em novos segmentos de mercado e promovendo uma nova identidade urbana. Por outro lado, há que providenciar uma série de serviços, tendo em vista a qualidade de vida dos residentes ao longo de todo o ano.

- A última categoria considerada são os “destinos não-turísticos”, cidades com relevância a nível regional e onde o turismo se está a tornar ou pode constituir futuramente uma janela de oportunidade para revitalizar a economia local – Glasgow ou Portalegre em Portugal, por exemplo –, através da promoção dos recursos locais ou criação de atrações, nomeadamente eventos periódicos.

As cidades diferem também pela maior ou menor concentração das suas atrações turísticas. A cidade ideal tem uma área central compacta onde se encontram as principais atrações turísticas passíveis de serem acedidas a pé, sem necessidade de recorrer a outros meios de transporte motorizados, como por exemplo Florença ou Viena. Contudo outras cidades apresentam áreas centrais muito vastas, como Londres ou Paris, ou vários núcleos de atrações turísticas, sendo Lisboa um exemplo deste caso, impossibilitando a deslocação pedestre como único modo de transporte (Law, 2002).

Em maior ou menor grau, as cidades não deixam de ser todas elas sistemas complexos, com elevadas densidades de população, infraestruturas e funções, heterogeneidade social e cultural e diferentes atividades económicas (Ashworth, 1992). Apesar desta complexidade, a atividade turística é um componente obrigatório do planeamento e do desenvolvimento económico urbano, os benefícios que daí advêm não podem ser descurados por qualquer autarquia. As transformações que o setor do turismo proporciona podem ir desde a revitalização de uma velha linha de elétrico (Pearce, 2001) até a alterações urbanísticas mais profundas, como por exemplo ocorreu em Bilbao, em que uma profunda intervenção urbanística, alicerçada no Museu Guggenheim, transformou uma cidade eminentemente industrial num destino para o turismo (Plaza, 2000).

Qualquer que seja a tipologia de cidade existem sempre vários elementos que definem a capacidade de atração de um destino. Cho (2000) indica cinco categorias:

- Atrações – património natural, arquitetónico, cultural e social;
- Serviços – infraestruturas básicas, alojamento, transporte, restauração, entretenimento, lojas e informação ao turista;



- Acessibilidades – grau de facilidade com que os turistas chegam ao destino e se movem dentro dele;
- Imagem – ideias e crenças que os turistas têm do destino;
- Preço – dependente do tipo de serviço, sazonalidade e distância à origem.

As atrações, muitas vezes referidas como os elementos primários do produto de lazer e turismo (Jansen-Verbeke, 1986), são o que normalmente definem a capacidade de captação de turistas ao destino (Law, 1996). São estas que se tornam nos ícones das cidades, como a Torre Eiffel em Paris, o Big Ben em Londres ou a Torre de Belém em Lisboa., são estes os locais onde as pessoas têm de ir para se sentirem nestas cidades. Para além do património arquitetónico/monumentos, outras atrações relevantes são as culturais, como os museus e os teatros, os locais históricos, religiosos e desportivos, parques e miradouros (Shoval & Raveh, 2004).

Relativamente aos serviços, ou elementos secundários do produto turístico (Jansen-Verbeke, 1986), estes podem constituir-se como fatores dissuasores ou depreciativos da experiência turística quando de má qualidade ou inexistentes, mas também podem resultar numa das principais atrações do destino, como é o caso dos alojamentos de charme, restaurantes com boa gastronomia ou uma variada atividade comercial (Jansen-Verbeke, 1991).

A imagem de um destino tem demonstrado ser um fator fulcral para o sucesso da atividade turística num mercado cada vez mais competitivo. Embora muitas cidades turísticas careçam de um plano estratégico para o turismo (Page & Hall, 2003), são raros os casos que não possuem planos de *marketing* e comunicação. De nada vale um bom conjunto de atrações se as mesmas não forem devidamente publicitadas e comunicadas para chegarem aos potenciais consumidores. E os canais para a disseminação desta informação são diversos (Lohmann, 2006), desde os operadores turísticos, aos familiares e amigos, à comunicação social, filmes, literatura e experiências anteriores.

O preço é outro componente importante para um destino turístico. Desde logo o preço do transporte para o destino é um dos principais fatores de decisão para a escolha de um destino, o que é particularmente relevante no caso de cidades periféricas como é o caso de Lisboa (ATL, 2011). São ainda determinantes os custos com o alojamento, atrações, eventos e o custo de vida genérico na cidade, podendo o preço por outro lado ser utilizado como uma ferramenta para definir o tipo de turistas a captar e para posicionar a cidade no mercado turístico (Dwyer *et al.*, 2000).

Para além das atrações referidas acima e dos elementos secundários que também podem tornar-se fatores de atração turística, existem ainda os eventos e o mercado de congressos e reuniões que também eles potenciam o turismo urbano, muitas vezes sendo capazes de atrair visitantes que até aí não se sentissem motivados para a deslocação até ao destino. Dadas as infraestruturas de que dispõem, as cidades, em particular as de maior dimensão, são frequentemente alvo da organização de eventos, quer sejam desportivos, culturais ou outros. Mesmo para quem não visita a cidade no âmbito destas iniciativas, estes eventos assumem-me como marcos para o turismo pela imagem que passam da cidade, fenómeno particularmente evidente em Lisboa com a Exposição Mundial de 1998 e o Campeonato da Europa de Futebol em 2004 (Oliveira & Pinho, 2010).

A mistura da força económica de uma cidade com o seu cariz turístico resulta normalmente num papel importante do turismo de negócios. Law (1996) refere que em algumas cidades este tipo de turismo atinge os 40% das dormidas nos estabelecimentos hoteleiros. A potencialidade deste mercado, assim como o perfil do turista de negócios, é também um aliciente para os investimentos nesta área, por forma a proporcionar uma experiência turística de qualidade e cativar o regresso destes turistas por motivos de lazer (Law, 2002).

Em qualquer tipo de destino urbano, a forte pressão da procura turística constitui uma ameaça para os recursos turísticos e para a própria economia local. Os fluxos turísticos, assim como o crescimento populacional e o aumento das viagens e dos veículos em circulação, têm vindo, e continuarão de futuro, a transformar as cidades e os destinos turísticos modernos em termos de organização espacial e desenvolvimento das suas funções urbanas.

### **3.4. Transporte de turistas em destinos urbanos**

O transporte de turistas é uma área frequentemente referida como subavaliada, essencialmente ao nível da escala urbana (ECMT, 2000; Jorritsma & Korteweg, 2009; Lumsdon, 2000; Page, 1999; Thompson & Schofield, 2007). O próprio transporte urbano de uma forma global tem sido negligenciado na política de transportes, essencialmente na europeia, onde apenas no mais recente Livro Branco da Política de Transportes (EC, 2011b) se deu uma maior relevância à mobilidade urbana para alcançar as metas de eficiência e sustentabilidade do

setor (EMTA, 2012). Em Portugal, esta temática tem também vindo a acentuar a sua presença nos documentos de política, levando ao surgimento em 2010 do Projeto Mobilidade Sustentável promovido pela Agência Portuguesa do Ambiente (APA, 2010), o qual caracterizou e analisou a mobilidade em 40 municípios nacionais, conduzindo à elaboração de Planos de Mobilidade Sustentável.

As falhas no conhecimento ao nível do transporte de turistas, bem como a inexistência de políticas e planos e a escassez de dados, foram indicadas por diversos autores (EEA, 2007; Lumsdon, 2006a; Manente, 2000; *inter alia*) como os principais entraves ao estudo destas temáticas.

Nos destinos, a mobilidade turística é passível de ser identificada e quantificada ao nível dos autocarros turísticos ou número de bilhetes turísticos de transportes vendidos, por exemplo, no entanto, a mobilidade assente em TI é plenamente anónima. A dinâmica das deslocações ou trajetos também foge por completo às escassas estatísticas existentes (Thompson, & Schofield, 2007).

No ambiente urbano, dada a sua diversidade de funções e interações entre turistas, residentes e restantes utilizadores do sistema de transportes, o desafio é grande para os planeadores de turismo e transportes (Jansen & Vanderschuren, 2000). Para isso contribuem ainda as características mais erráticas das deslocações dos turistas, em oposição às mais frequentes e sistemáticas, logo mais previsíveis, deslocações dos residentes, normalmente com um só ponto de origem e outro de destino – casa-trabalho, casa-escola – (Israeli & Mansfeld, 2003; Jansen & Vanderschuren, 2000). Isto acarreta a quase ausência do transporte de turistas do planeamento de transportes urbanos (Minghetti & Celotto, 2000; UNWTO, 2008), ao passo que do lado do turismo urbano, as estratégias centram-se na promoção do destino ou no aumento dos índices de ocupação hoteleira, da receita por quarto e do número de visitantes (Frändberg, 1998; Manente, 2000; Peeters *et al.*, 2006).

Pouco conhecimento existe sobre a forma como os turistas se movem nas cidades (Lew & McKercher, 2006; Lumsdon, 2006a). Sabem-se os locais para onde eles se deslocam, mas a forma como o fazem, que modos de transporte utilizam em cada deslocação ou que sequência de visitas realizam são ainda largamente desconhecidas (Hall, 1999; Duval, 2007). Algumas aproximações são tentadas sob a forma de inquéritos, como sucede em Lisboa (OTL, 2012d), no entanto sem a necessária profundidade, como adiante se discutirá. Este tipo de informações permitiria, por exemplo, obter uma melhor perceção das relações espaciais entre

diferentes atrações turísticas, aferir a qualidade dos transportes colocados ao dispor dos turistas em determinadas áreas ou analisar eventuais bloqueios às deslocações dos turistas.

A solução passa pela integração destes dois setores (Robbins & Dickinson, 2007), considerando as necessidades dos turistas nas políticas de transportes e incorporando a problemática do transporte dos turistas nas políticas de turismo. Gotti & van der Borg (*in* Manente, 2000) sustentam isto mesmo, exemplificando a cumplicidade entre os setores dos transportes e do turismo com as estratégias dirigidas à procura turística, que visem a redução da pressão localizada e a distribuição dos visitantes equitativamente pela cidade, as quais não podem ser dissociadas das políticas direcionadas à área urbana global, em particular das políticas de transportes. Por outro lado, acrescenta Manente (2000), as medidas de reorganização da estrutura urbana e da rede de transportes não podem ignorar o impacto que o turismo tem no sistema local de transportes. Para ser eficiente, esta abordagem integrada tem de conciliar o turismo, os transportes e o planeamento urbano, envolvendo todos os agentes que contribuem para o desenvolvimento do destino, tal como para as deslocações dos turistas.

Esta integração ou articulação ao nível do planeamento deverá ter ou tem já subjacente a questão da sustentabilidade, contribuindo para a redução dos impactos ambientais e sociais associados ao transporte dos turistas sem colocar em causa o desenvolvimento económico do destino. Deste modo, dado que os utilizadores do sistema de transportes são distintos nas suas motivações e nos modos de transporte a que recorrem, a sua diferenciação é essencial para adequar as políticas de transporte aos objetivos de sustentabilidade (Banister *et al.*, 2001). Simultaneamente ou na sequência do passo anterior há que minimizar os impactos do transporte de turistas sobre os locais, o que permite atenuar a pressão que o turismo exerce sobre a comunidade (Page & Hall, 2003).

A larga maioria dos trabalhos de investigação existentes a este nível visa a oferta de transportes para os grandes eventos desportivos ou culturais (por exemplo, ECMT, 2003; Fourie & Santana-Gallego, 2011) ou focam apenas um modo ou tipologia de transporte (Klassen *et al.*, 2008; Lumsdon, 2006a; Mandeno, 2011, *inter alia*), não caracterizando a oferta de transportes como um todo.

### ***3.4.1. Fatores que afetam o transporte dos turistas***

O transporte dos turistas é influenciado por inúmeros fatores. Do lado da oferta, destaca-se a qualidade do serviço dos TC, critério fulcral para vencer a complicada luta contra o TI, principal culpado pela rápida transformação da estrutura das cidades em vastas áreas urbanizadas e, consequentemente, pela deterioração das condições de mobilidade. A estas dificuldades de mobilidade estão associados o stresse, o ruído, a poluição atmosférica, entre outros, precisamente os problemas que os turistas enfrentam no dia-a-dia, aos quais pretendem fugir, mas que tendem a acompanhá-los em férias, levando à escolha de outros destinos turísticos, tal como verificado em estudos que evidenciam a grande insatisfação dos turistas com as soluções de transporte nos destinos turísticos (OTL, 2009, 2010, 2011a; Reiner *et al.*, 2001).

As características das cidades também influem na acessibilidade e mobilidade urbana em geral e na turística em particular (Lew & McKercher, 2006). Tal como referido anteriormente, são várias as tipologias de destinos turísticos urbanos. Estes diferentes tipos de cidades têm, por sua vez, associados comportamentos distintos em termos de mobilidade. Jansen & Vanderschuren (2000) revelam a tendência de que quanto maior a cidade menor o peso dos visitantes na mobilidade, dado o elevado número de deslocações regulares nas grandes metrópoles. Por outro lado, as cidades históricas apresentam problemas não registados noutras tipologias de cidades, mormente nos seus centros históricos, zonas sensíveis pelo património e configuração urbana que possuem, onde a acessibilidade e a mobilidade são normalmente árduas, em particular para pessoas com mobilidade reduzida, como se verifica por exemplo em Lisboa (Henriques, 2002).

Do lado do utilizador, Potier (2000) identifica as tendências demográficas, como o crescimento das famílias sem filhos ou constituídas por um só elemento e o aumento da esperança média de vida como fatores que moldam o turista-tipo atual e influenciam o modo de transporte que procuram nas suas deslocações turísticas. Ceron & Dubois (2003b) enumeram ainda outras questões: viajar em família ou sozinho, a perceção sobre as condições de viagem (como a segurança, por exemplo) e sobre as infraestruturas de transporte, as ofertas de turismo e de lazer, as tecnologias e os recursos temporais e financeiros. Reiner *et al.* (2001) acrescenta que a escolha do modo de transporte para aceder ao destino turístico e dentro do próprio destino depende ainda das escolhas efetuadas por familiares e amigos, bem como da imagem associada aos transportes nesse destino. Baysan (2001) indica ainda que a maior consciencialização ambiental dos turistas, ou a maior cultura de recurso aos TC ou modos

suaves no país de origem, influencia as opções de transporte no destino, levando-os a optarem mais frequentemente pelo TC, bicicletas e andar a pé.

Estes fatores configuram diferentes tipologias comportamentais no turista urbano, tais como os que vão com pacotes, já com tudo incluído, que tendem a deslocar-se maioritariamente de autocarro turístico, e os mais jovens que partem à aventura, com poucas coisas programadas e que precisam desta liberdade para desfrutarem do destino turístico (Law, 2002; Page & Hall, 2003). Realce-se aqui a importância dos operadores turísticos na formulação dos seus produtos, que têm um papel muito importante na forma como os seus turistas se deslocam nas cidades, quer limitando à partida todas as viagens num pacote tudo incluído, quer na informação que passam a estes sobre a melhor de se deslocarem. O sistema de transportes tem assim um grande desafio para ser específico para o mercado turístico por um lado e flexível por outro, para satisfazer todos os públicos-alvo.

De uma forma geral, observa-se que os turistas tendem a tornar-se cada vez mais sofisticados e informados, logo mais exigentes em termos da qualidade do destino turístico e do serviço prestado (ETC & ETAG, 2004). Excetuando as classes etárias mais velhas, os turistas que se dirigem para destinos urbanos tendem a fugir dos pacotes turísticos, tentando maximizar o tempo que passam em cada destino, muitas vezes de curta duração, pelo que recorrem cada vez mais ao táxi ou mesmo veículos de aluguer como forma de aumentar a sua mobilidade. No entanto, este desejo acaba por agravar o congestionamento das já de si sobrecarregadas rodovias urbanas, contribuindo para a depreciação do destino turístico por parte dos turistas (ETC, 2001).

Para contrariar estas tendências, um fator fundamental é a informação. “Vivemos na era da informação” é uma expressão frequentemente empregue e que caracteriza a necessidade que os cidadãos hoje em dia sentem em obter informação e serem capazes de a processar e entender (Morin, 2001). Isto representa um desafio para os agentes na área dos transportes e turismo urbanos em saber produzir essa informação e comunica-la aos turistas (EHTF, ETC & EH, 1999; Law, 2002).

### ***3.4.2. Procura de transportes e potenciais conflitos***

Um dos principais problemas com que muitas cidades se debatem é o do sistema de transportes, frequentemente sobrecarregado e com dificuldades em dar resposta às solicitações da população (APA, 2010; ECMT, 2002b; Kenworthy & Laube, 2002). Adicionar os turistas a esta equação vem intensificar estes problemas ao partilhar as infraestruturas e os modos de transporte com os restantes utilizadores (CEC, 2007b; Saenz-de-Miera & Rosselló, 2012). A acentuar estes conflitos na mobilidade urbana estão as características da atividade turística – concentração temporal (sazonalidade) e espacial (locais de atração turística) –, com distribuições e padrões de crescimento distintos da mobilidade dos residentes.

A elevada sazonalidade é uma característica que pauta a atividade turística, essencialmente nos destinos de sol e praia ou de montanha. As cidades com oferta cultural e histórica mais rica, acabam por atenuar este efeito sazonal, no entanto, existem sempre picos de afluência ao longo do ano, quer sejam determinados pelas condições atmosféricas quer pela existência de eventos periódicos (Law, 2002). Para além desta flutuação anual, também no dia-a-dia ocorrem maiores sobrecargas no sistema de transportes, essencialmente nos picos da manhã e da tarde (ETC, 2001), períodos em que os residentes fazem os seus percursos casa-trabalho e casa-escola, ou quando os turistas acorrem e regressam, por exemplo, das praias, no caso dos destinos de praia.

Em termos espaciais, o centro das cidades ainda se mantém como o centro da atividade económica e social, local onde se concentram os principais serviços, comércio e onde, por tradição, estão presentes os principais monumentos e outra oferta histórico-cultural (Page & Hall, 2003). Este perfil faz com que seja ao centro urbano que afluem tanto os residentes nas deslocações para o emprego ou para as suas compras, como os turistas em busca das atrações turísticas.

A maior ou menor propensão para estes conflitos entre turistas e os restantes utilizadores do sistema de transportes está dependente do peso do turismo em relação à população local. Em destinos de menor dimensão e com grande procura turística, onde a população local tem dificuldade em absorver esta procura, é nos períodos de maior afluência turística que surgem as situações de congestionamento do tráfego, afetando seriamente a mobilidade da população local, assim como a dos próprios turistas. Nas cidades de maior dimensão, pelo menor peso

que as deslocações dos turistas representam no contexto global da mobilidade urbana, é a mobilidade devida, essencialmente, aos residentes que acaba por perturbar a atividade turística (Lumsdon, 2006a).

Independentemente de quem os causa, a fraca acessibilidade e os estrangulamentos ao nível da mobilidade conduzem à degradação do ambiente urbano, apresentando sérias repercussões sobre a qualidade de vida das populações e sobre a atratividade turística dos destinos. Tal como refere Butler (1997 *in* WTO, 2005) na sua teoria do ciclo de vida das atrações turísticas, um local após ganhar reputação em termos turísticos – pelos seus valores inerentes ou através de promoção –, assiste a um aumento do número de turistas, acarretando problemas de congestionamento, o que leva à deterioração do local e insatisfação dos visitantes, acabando por inviabilizar o seu regresso ou a vinda de novos turistas se não for feito um devido planeamento da atividade turística.

O projeto ARTIST (Minghetti & Celotto, 2000) identificou, baseado em casos de estudo, os principais problemas de mobilidade com que se debatem os destinos turísticos (QUADRO 2). Um dos problemas que assume particular relevância é a falta de recolha e tratamento de informação relativa aos turistas e sua mobilidade, extremamente útil para os decisores na gestão do tráfego, estacionamento e alojamentos, assim como para os utilizadores, tanto no local quanto na preparação das viagens. Os visitantes diários vêm agravar ainda mais este problema, sendo uma categoria de turistas que dificilmente conseguem ser contabilizados por não recorrerem às unidades de alojamento, para além de usualmente utilizarem o TI como modo de transporte preferencial (Peeters, 2004; Potier, 2000; Tyrinopoulos *et al.*, 2009).

Igualmente importantes são os problemas ditos estruturais, principalmente causados pela preponderância do TI e pelas elevadas concentrações de turistas em determinados períodos.

Num segundo plano de importância surgem os problemas ao nível das infraestruturas de transporte, quer nos interfaces quer no estacionamento, a fraca integração dos diferentes modos de transporte e outros do foro da tomada de decisão. O terceiro grupo centra-se em problemas que só pontualmente ocorrem, considerados de menor relevância, e que incluem congestionamentos com autocarros turísticos ou de movimentos pedestres, bem como dificuldades de acesso ao destino turístico.

Os diferentes padrões de deslocação urbana constituem um dos principais fatores que torna tão difícil a gestão da mobilidade turística (Lumsdon, 2006b; Page, 1999). Por um lado existe imensa dificuldade em obter informação sobre as deslocações dos turistas (Brown, 2007;



Shoval & Isaacson, 2007), por outro, devido a motivações e tempos de estada distintos, os padrões de mobilidade são afetados igualmente por uma série de fatores exógenos, como a meteorologia, informações da comunicação social, entre outras, tornando esta mobilidade menos previsível que a mobilidade dos residentes (ETC, 2001). Os hábitos de viagem cada vez menos estereotipados, como o crescimento das estadas de curta duração, por exemplo, aumentam assim a pressão sobre a cidade, essencialmente sobre o sistema de transportes.

QUADRO 2 – PRINCIPAIS PROBLEMAS DE MOBILIDADE NOS DESTINOS TURÍSTICOS: RESULTADOS DO PROJETO ARTIST

Problemas de maior importância	
1. Problemas recentes (sem solução)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de sistemas de informação para recolha, tratamento e disseminação de dados de turismo e transportes para previsões, informação e gestão de visitantes</li> </ul>
2. Problemas estruturais (soluções adotadas mas sem resultados)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Picos de afluência sistemáticos</li> <li>Congestionamento causado pelo afluxo de automóveis</li> <li>Impacte do excursionismo</li> <li>Poluição/ruído</li> <li>Concentração de visitantes em poucas atrações</li> <li>Rotas turísticas sobrecarregadas</li> </ul>
Problemas de média importância	
1. Problemas com soluções planeadas/adotadas (eficácia por determinar)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Infraestruturas de estacionamento inadequadas</li> <li>Integração insuficiente dos modos de transporte (serviço, bilhética, tarifas, etc.)</li> <li>Variação sazonal significativa do número de turistas</li> </ul>
2. Problemas secundários (outros mais urgentes)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dificuldades no transbordo intermodal</li> <li>Impacte negativo das infraestruturas de transporte no ambiente urbano</li> <li>Impacte dos eventos, congressos e reuniões</li> </ul>
3. Problemas de decisão (soluções dependentes do comportamento dos agentes)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fraco papel das autoridades locais no planeamento de turismo e transportes</li> <li>Desequilíbrio entre os setores privado e público</li> <li>Demasiados agentes com fraca coordenação de ações</li> </ul>
Problemas de menor importância	
1. Problemas específicos (surgem apenas em algumas cidades)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Congestionamento causado pelos automóveis em trânsito</li> <li>Congestionamento provocado pelos fluxos pedestres</li> </ul>
2. Problemas já registados noutras cidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>Difícil acesso ao destino (ligações aéreas e rodoviárias inadequadas)</li> <li>Concentração de alojamentos e outras unidades turísticas na mesma zona</li> <li>Sistema de transportes públicos ineficaz (baixa frequência de serviço, p. ex.)</li> <li>Congestionamento causado por autocarros turísticos</li> </ul>

Fonte: Minghetti & Celotto, 2000

As diferenças entre as necessidades dos residentes e dos turistas estão bem patentes na mobilidade local, valorizando os turistas a integração dos modos e flexibilidade do sistema de transportes, até pelo facto de estes muitas vezes não planearem as suas deslocações ao longo do dia (Jansen & Vanderschuren, 2000), em oposição a um sistema mais rígido ou imutável, logo mais fiável, preferido pelos residentes. Na acessibilidade ao destino, turistas e residentes requerem no entanto o mesmo nível de oferta: serviços rápidos e eficientes (Law, 2002; Manente, 2000)

Speakman (2005) define sete elementos fulcrais que os turistas necessitam de obter nas suas deslocações turísticas: i) informação – percursos, horários, preços; ii) segurança – nos percursos e nos transbordos; iii) confiança – no cumprimento dos horários, sem atrasos devido a congestionamentos, incumprimento do serviço ou causas meteorológicas; iv) conforto – nos transportes, nomeadamente sem sobrelotação, e na espera pelo transporte; v) valor monetário – os modos de transporte devem providenciar um valor justo pela quantia paga; vi) valores sociais – a viagem é uma escolha associada a um determinado estilo de vida, como por exemplo, preocupação pelas questões ambientais ou liberdade de escolha; vii) divertimento – a experiência de férias tem de ser agradável, de qualidade e diferente.

As dificuldades que o sistema de transportes apresenta para responder a todas estas necessidades, demovem muitos turistas de recorrerem aos TC, dando preferência a outros modos, como o automóvel, preferível pelos menores custos associados e liberdade nas deslocações (ETC, 2001). Flexibilidade, disponibilidade e capacidade para transporte de várias pessoas e respetivas bagagens são vantagens evidentes deste modo de transporte (ECMT, 2000). Estes fatores são particularmente importantes quando se viaja em família, acabando os TC por se tornarem dispendiosos, para além de não permitirem um transporte porta-a-porta, o que é particularmente negativo nas viagens com bagagens.

Particularmente sensível a estas lacunas no serviço de transportes está um tipo de turistas que tem vindo a assumir particular relevância. O crescente envelhecimento da população, associado às reformas antecipadas e a uma maior disponibilidade financeira, potencia o anseio de viajar, tornando a faixa etária mais idosa numa das mais significativas da procura turística (Korver, 2004). O sistema de transportes necessita assim de estar preparado para responder às exigências específicas deste grupo de turistas, cuja mobilidade tem de ser mais apoiada (Page, 1999).

No entanto, é escassa a oferta de transportes adequada a estas e outras pessoas com mobilidade condicionada (ECMT, 2004b, 2006; Sen & Mayfield, 2004), onde se incluem para além da terceira idade, as pessoas com deficiências motoras, pais com carrinhos de bebé, entre outros. Para além da falta de serviços, também as dificuldades de acessibilidade às atrações pautam a experiência turística deste grupo, denotando inadequação das infraestruturas às suas necessidades. Ainda assim, Klein (2003) indica que este grupo de pessoas é geralmente sensível às barreiras existentes ao acesso a determinados locais, nomeadamente em centros históricos, contudo, sentem mais a falta de informação sobre

quais os serviços e locais adaptados que têm ao dispor do que a inexistência dessas infraestruturas.

### ***3.4.3. Oferta de transportes para o turista***

O turista ao deslocar-se para o destino turístico tem duas hipóteses à partida: levar o veículo próprio ou não. Se a escolha recair sobre o não recurso ao seu automóvel, tem ainda a possibilidade de optar por um veículo de aluguer, tanto para aceder como para se deslocar no destino. Em termos de TC nos destinos, existem os que se dedicam em exclusivo à atividade turística, como os autocarros turísticos, os parcialmente utilizados para turismo, como os autocarros expresso para os aeroportos ou os elétricos antigos de Lisboa, por exemplo, e os TC locais (Hall, 1999).

Os autocarros que fazem percursos turísticos nas cidades acabam muitas vezes por resumir a própria experiência turística nos destinos (Robbins, 2003), nomeadamente de quem tem muito pouco tempo para a visita e obtém assim uma panorâmica da cidade. Noutros casos são um modo de transporte complementar, a que os turistas recorrem para terem uma perspetiva geral sobre a cidade e que os ajuda a selecionar o que visitar nos dias seguintes de estada (Lumsdon, 2006a).

Os autocarros expressos, ou *shuttles*, ou outros modos parcialmente utilizados para o turismo acabam por ter uma função muito limitada na mobilidade turística, pela área que cobrem ou função específica que têm, apesar de o número de utilizadores poder ser elevado, como sucede nos autocarros para os aeroportos, embora aqui já se possam enquadrar como parte da viagem de regresso ao local de residência dos turistas. Relativamente aos sistemas de TC urbano, tal como já foi referido, estão desenhados por forma a responder às necessidades dos residentes e não dos turistas, o que leva a que o serviço seja frequentemente insatisfatório ou impercetível para os turistas (ETC, 2001; Law, 2002).

Entre as desvantagens que se podem atribuir aos TC, a Agência Europeia do Ambiente (EEA, 2001) destaca a inadequação da oferta aos turistas, os diferentes níveis de qualidade entre os diversos modos de transporte e o fornecimento inconsistente de informação, bilhética, horários, equipamentos e serviços. Estes fatores constituem um dos principais problemas com

que o transporte de turistas tem de lidar, a que se junta a baixa frequência, por exemplo, no período de férias dos residentes, muitas vezes coincidente com a época de maior afluência turística. De uma forma geral, pode-se dizer que o setor dos transportes encara o turista apenas como mais um utilizador, não percebendo a especificidade deste grupo, o que denota maior preocupação com a venda do lugar de transporte do que propriamente na perceção das motivações e das necessidades de quem o ocupa (Debbage & Daniels, 1998).

Verifica-se assim que o apelo ao recurso ao TI para as deslocações turísticas é por vezes bastante forte, opção em sentido contrário ao da ambicionada sustentabilidade da mobilidade turística, pelo que há que criar condições para que os turistas não sintam necessidade em recorrer a este modo (Høyer, 2000; Robbins & Dickinson, 2007). Neste sentido, o TC, para além de menores impactes ambientais por passageiro quando comparado com o automóvel, tem um importante papel social no turismo, ao facilitar o acesso aos recursos turísticos a todas as pessoas, nomeadamente as que disponham de menores recursos financeiros, tenham a sua mobilidade condicionada ou simplesmente não tenham TI (ETC, 2001; UITP, 2004).

O sucesso da oferta deste modo de transporte para o turista passa por um conjunto de serviços dirigidos a estes, tais como: i) o serviço porta-a-porta (em conjugação com o restante sistema de TC), sendo essencial uma rede que cubra as principais atrações turísticas, alojamentos, zonas de restauração, áreas de comércio, aeroportos e estações ferroviárias; ii) o transporte de bagagem; iii) a integração de tarifas; iv) ou até mesmo transportes temáticos (circuito de museus, circuito histórico, circuito natureza...). Estas são algumas das medidas propostas pela União Internacional do Transporte Público (UITP, 2003), instituição que frisa a necessidade do estabelecimento de parcerias entre operadores e outras entidades – como as unidades turísticas e as autoridades locais –, e também o importante papel que desempenha a comunicação e a informação aos turistas dos serviços que são postos ao seu dispor.

Guiver *et al.* (2007) reforçam estas ideias, indicando Thompson e Schofield (2002) que as cidades que não se mostram capazes de providenciar um serviço de TC à altura das necessidades dos turistas assistem a um acentuar do peso do TI, conduzindo a padrões de mobilidade insustentável ou mesmo falta de desejo em regressar ao destino turístico. Às necessidades atrás referidas, acrescentam as boas acessibilidades aos recursos turísticos e aos próprios modos de transporte, o conforto, a pontualidade, a informação e a segurança. Não é de desprezar ainda o papel da formação dos recursos humanos que lidam com os turistas, nomeadamente motoristas de TC e taxistas, os quais resultam como uma montra para a qualidade do serviço (Lumsdon, 2006a). Outros autores (ETC, 2001; UNWTO, 2008) sublinham

a importância da integração dos diferentes modos de transporte, não só ao nível da adequação física dos pontos de ligação, nomeadamente a passageiros com mobilidade condicionada, como de tarifários e de informação.

O Fórum Internacional dos Transportes (ECMT, 2002a) realça ainda a questão do preço, considerando que o transporte de uma família por automóvel não pode ser mais barato que o recurso ao TC. Contudo, as medidas a adotar para corrigir esta situação são sensíveis em termos políticos, dado que passam pelo aumento do preço do estacionamento, taxas de circulação e outras medidas que permitam internalizar todos os custos externos do TI, possibilitando assim uma concorrência leal do TC. Numa ótica de controlo do recurso ao automóvel, Hall (1999) reforça a importância de medidas como os incentivos e desincentivos económicos, as políticas para influenciar as mudanças de comportamento, o planeamento integrado, a prioridade para o TC, o apoio aos modos ambientalmente responsáveis e o recurso a soluções tecnológicas inovadoras. Por outro lado, os custos das deslocações turísticas nem sempre são evidentes para os turistas, pelo que a sua clara identificação pode promover a transferência para outros modos de transporte (Prideaux, 2000a).

Como referido pela União Internacional do Transporte Público, a continuidade no serviço de transporte para os turistas é um fator a ter em conta na oferta de TC, quer entre o ponto de chegada dos turistas – aeroporto, estação de comboios, terminal de autocarros – e as unidades de alojamento, pormenor que pode ser determinante para os turistas continuarem a recorrer a este meio de transporte no decurso da sua estada, quer entre modos de transporte numa deslocação de A para B, sendo interessante a possibilidade de integração da oferta de transporte com as atrações turísticas, com bilhetes conjuntos.

Outra área onde os TC podem desempenhar um papel importante nas deslocações turísticas é na oferta de serviços dedicados ao setor turístico, nomeadamente disponibilizando miniautocarros, táxis partilhados ou coletivos, esquemas personalizados a pedido (*dial a ride*), serviços noturnos, carros elétricos, etc. (ECMT, 2000). Esta tipologia de serviços permite uma maior flexibilidade no serviço e uma melhor resposta ao comportamento mais errático desta tipologia de utilizadores, flexibilização que pode também passar pelo recurso aos autocarros regulares fora das horas de ponta para o turismo, ou até aos escolares ao longo do dia e no período de férias escolares, permitindo uma otimização dos recursos das empresas de TC – pessoal, frota e infraestruturas (Albalade & Bel, 2010). O mercado do transporte de turistas pode ainda servir como banco de ensaio para testar veículos mais eficientes e com recurso a

fontes alternativas de energia, os quais beneficiam a imagem do transporte e do próprio destino (Lobo, 2007), opções que depois se podem adotar nos TC regulares.

Mas a conjugação de transportes não passa somente pelos TC, pode igualmente incluir transportes alternativos como a bicicleta ou o andar a pé (Linnenbrink, 2000). As empresas de transportes podem mesmo promover serviços próprios de turismo, como passeios de bicicleta ou pedestres em áreas naturais, por exemplo, em que o TC providencie a deslocação até ao ponto de partida e a partir do ponto de chegada.

No entanto, a promoção do andar a pé ou do recurso às bicicletas por parte dos turistas passa por providenciar espaços para essa circulação (Lumsdon, 2006a), o que implica muitas vezes medidas como encerrar áreas do centro das cidades aos automóveis ou restringir o estacionamento nessas áreas. Medidas estas que impõem restrições aos residentes e não só aos turistas, o que dificulta a sua implementação (ECMT, 2000), embora ambos possam beneficiar delas.

De uma forma geral pode-se dizer que ‘integração’ é mesmo uma das palavras-chave neste contexto, adaptando a oferta às necessidades dos diferentes tipos de utilizadores, melhorando assim a oferta turística ao mesmo tempo que se salvaguarda a qualidade de vida dos residentes).

Por outro lado, Minghetti & Celotto (2000) indicam que cidades com boas infraestruturas de transporte, quer de acesso à cidade, quer de distribuição urbana, são capazes de atrair um maior número de turistas. Nestas condições, o desafio também acaba por ser maior, dado que quanto maior o número e mais variados os turistas, maiores as necessidades de organizar espacialmente os seus movimentos e de fornecer uma rede de transportes locais, conseguindo assim facultar uma elevada qualidade de vida aos residentes e melhorar a experiência dos turistas.

#### ***3.4.4. Gestão de visitantes***

Outro ponto fulcral para a acessibilidade e mobilidade turística é a gestão de visitantes, a qual, na opinião de Manente (2000), permite uma utilização mais equilibrada e proveitosa das

atrações turísticas, minimiza os custos associados ao seu uso e maximiza os benefícios decorrentes do estatuto e valor adquirido pelos locais famosos. Em termos das deslocações turísticas, estas são potencialmente mais flexíveis (Shoval & Isaacson, 2007), dado que os turistas têm horários menos rígidos e estão menos preocupados com a duração da viagem desde que esta seja agradável, pelo que a mobilidade turística é mais suscetível de gestão que a de outros utilizadores (ETC, 2001).

À semelhança da gestão dirigida à mobilidade posta em prática em diversas cidades (DGTT/DTL, 2000), a gestão dos visitantes contribui para os objetivos de sustentabilidade através de medidas suaves, desde a informação e comunicação à organização de serviços e coordenação das atividades de diferentes agentes, que permitem maximizar os efeitos positivos de outras soluções de fundo implementadas nas cidades, quer estas sejam do campo dos transportes ou do turismo.

Esta gestão assume, de uma forma geral, um maior relevo nos destinos turísticos de massa, como os de praia, cidades históricas ou em alguns parques naturais (ETC, 2001; Holding, 2001), no entanto nas cidades de maior dimensão um outro desafio se coloca, nomeadamente no âmbito de grandes eventos, culturais, desportivos ou outros, onde a grande concentração de pessoas é propícia à ocorrência de congestionamentos (ECMT, 2002a). Estes eventos funcionam muitas vezes como bancos de ensaio para muitas medidas a nível do transporte urbano, aproveitando o clima de festa e maior abertura da população, tendencialmente pouco recetivos a alterações radicais nos transportes, como por exemplo a restrição do uso do automóvel em determinadas zonas da cidade (Francis, 2012; Nunes da Silva *in* ECMT, 2002a).

Em Londres aproveitou-se a experiência dos Jogos Olímpicos de 2012 para promover uma série de iniciativas do foro dos transportes, centradas na mobilidade pedestre e ciclável. O espaço urbano foi adaptado em diversos troços, criando melhores condições de circulação e estacionamento de bicicletas, a informação foi melhorada, colocando placas de sinalização pela cidade e criando mapas pedestres e para os ciclistas, e procurou-se mudar os hábitos de mobilidade dos residentes para a posterioridade, aproveitando as alterações à mobilidade impostas pelo acréscimo de visitantes durante o período do evento. Os resultados provisórios já registados são bastante positivos, com 35% da população a mudar os seus hábitos de mobilidade durante o evento e mais de 4 milhões de mapas para deslocações pedestres distribuídos (Francis, 2012).

Outras medidas passíveis de serem adotadas neste âmbito prendem-se com a aquisição de veículos amigos do ambiente para uso nos TC, integração tarifária e campanhas de informação

direcionadas para o TC (ECMT, 2002a). Por outro lado, a realização destes eventos são de enorme importância para as cidades onde se realizam, representando uma importante mostra em termos turísticos, pelo que há que assegurar que tudo funcione bem, sendo os transportes um dos setores que mais pressão sofre nesse sentido, sendo assim necessário assegurar a sua pontualidade, conforto, segurança e integração com os diferentes modos de transporte.

### ***3.4.5. Informação para as deslocações turísticas***

Duas áreas já referidas nas secções anteriores que quando descuradas podem dirimir o sucesso de outras soluções implementadas são a comunicação e a informação. A comunicação e as estratégias de promoção são cruciais para informar e educar os visitantes, podendo influenciar o comportamento destes, e estimular um melhor usufruto do destino (ETC, 2001; Verbeek & Bargeman, 2009). Manente (2000) sublinha que estas ações não devem ser implementadas unicamente após a chegada dos visitantes mas também antes desta, envolvendo os operadores turísticos e canais de comunicação que cheguem diretamente aos potenciais turistas nos seus locais de origem. Há que aproveitar a maior apetência que as pessoas têm para a receção de informação quando planeiam as suas viagens, para além do facto de os turistas serem extremamente influenciáveis, muito mais do que um utilizador regular do sistema local de transportes (Quarmby, 2006).

Estas estratégias de comunicação e promoção são tão mais eficazes quanto o grau de consciencialização dos turistas para soluções sustentáveis de transporte (Baysan, 2001; Barr *et al.*, 2010). Esta consciência é normalmente decorrente das medidas de mobilidade sustentável postas em prática no local de origem dos turistas, tendo estes já observado os benefícios destas soluções. Paralelamente, o mesmo se pode referir relativamente às comunidades locais, onde uma maior consciência ambiental facilita a aceitação destas medidas, tais como a restrição do tráfego automóvel ou a promoção dos TC e alternativos.

Contudo, a realidade evidenciada num estudo da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OECD, 2002) é que a maior parte da informação ambiental providenciada aos visitantes está normalmente associada aos aspetos ambientais do destino



ou das respetivas unidades e atividades turísticas (ecoturismo, por exemplo), raramente abordando a viagem até ao destino ou no mesmo.

Apesar de existirem diferentes tipos de turistas no que à busca de informação antes da visita diz respeito (Hyde, 2008), há uma tendência de os turistas procurarem cada vez mais informação sobre os destinos, quer antes da partida quer no destino, nomeadamente referente aos sistemas de transporte, procurando reduzir os riscos e a incerteza nas suas deslocações (Bieger & Laesser, 2004; Brown, 2007). Law (2002) indica que a informação é um fator decisivo para o recurso aos sistemas de TC por parte dos turistas, podendo determinar o grau de satisfação da experiência turística. O English Tourism Council (ETC, 2001) reforça ainda o papel que a formação dos recursos humanos tem para melhor lidar e informar os turistas, desde os motoristas e outros colaboradores das empresas de transporte aos taxistas passando pelos colaboradores ao serviço nas atrações e alojamentos turísticos, dado que muitos turistas ainda preferem o contacto pessoal para obterem informação no destino.

A informação estática patente nos destinos é igualmente de enorme importância para as deslocações dos turistas, não só para o recurso aos TC, como referido anteriormente, mas também no que respeita aos movimentos pedonais. Os turistas sentem frequentemente muitas dificuldades em moverem-se nos destinos quando não estão acompanhados de mapas ou quando têm dificuldades em pedir direções. Iniciativas como os planos de mobilidade pedestre de Londres (Mayor of London, 2004) ou o *Legible London* (Central London Partnership, 2006) caminham no sentido de facilitar as deslocações pedonais não só aos turistas como a todos os residentes e visitantes da cidade.

Surgem ainda as novas tecnologias assumindo um papel importante neste contexto, pela capacidade que têm de fornecer diversa informação focada e personalizada aos turistas (Kramer *et al.*, 2006; Nguyen *et al.*, 2004; Rodríguez *et al.*, 2012). De entre estas destacam-se os equipamentos móveis, como os telefones avançados, ou *smartphones*, e os mais recentes *tablets*, os quais se perspetiva virem a tornar-se no curto prazo na principal forma de aceder à internet (Varlow, 2009). Na atividade turística, estes equipamentos têm igualmente vindo a assumir uma cada vez maior preponderância (Gretzel & Jamal, 2009; Hotels.com, 2012; WTTC *in* Tnooz, 2012), com a sua cada vez maior sofisticação. Atualmente 80% da população mundial tem um telefone móvel dos quais 20% são já telefones avançados (GO-Gulf.com, 2012). As capacidades tecnológicas destes equipamentos e a apetência dos utilizadores pelas aplicações resultam numa oportunidade para as instituições de turismo e transportes de oferecerem conteúdos no sentido de melhorar significativamente a experiência turística, bem como de

obter informação bastante útil para a gestão da mobilidade turística (Beware *in* INTA, 2012; Modsching *et al.*, 2008).

O leque de aplicações é imenso, desde a informação complementar sobre as atrações turísticas, modos de transportes ou alojamentos, por exemplo, até aos mapas com recurso a informação geográfica para a localização ou inclusive para definição de percursos turísticos urbanos (Maria & Rodrigues, 2002). Contudo, em 2009 Varlow ainda identificava um conjunto de desafios relacionados com o uso destes equipamentos, como os custos de acesso aos serviços, tempo de resposta para obtenção de informação e qualidade dos interfaces, mas que nos últimos anos têm vindo a ser ultrapassados.

## **4. Caso de estudo de Lisboa**

Lisboa é a capital e maior cidade portuguesa e igualmente o seu principal destino turístico urbano. A estas características junta-se o papel de principal polo empregador nacional, acarretando um importante volume de movimentos pendulares, constituindo-se assim Lisboa como o caso mais significativo de conflito entre comunidade local e turistas.

Este confronto é particularmente notado ao nível da mobilidade, onde os diferentes utilizadores realizam mais de 2,2 milhões de viagens diárias com Lisboa como origem ou destino (CML, 2005a). Sendo que grande parte dessas viagens são realizadas recorrendo ao transporte individual (TI), é fácil perceber porque o item 'Trânsito' marca presença assídua como o de pior avaliação nos Inquéritos ao Grau de Satisfação do Turismo de Lisboa (OTL, 2009, 2010, 2011a).

A metodologia deste caso de estudo já foi descrita em capítulo anterior e pode ser esquematizada da seguinte forma (FIGURA 5):

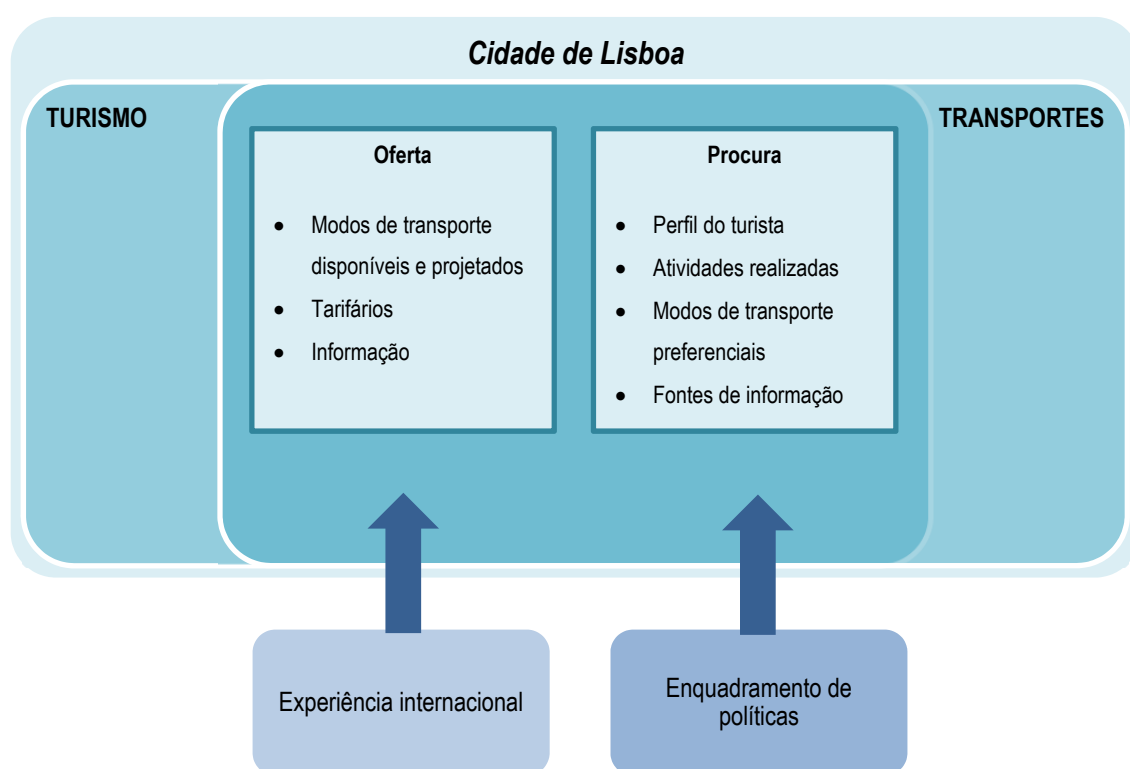


FIGURA 5 – ESQUEMA METODOLÓGICO DO CASO DE ESTUDO DE LISBOA

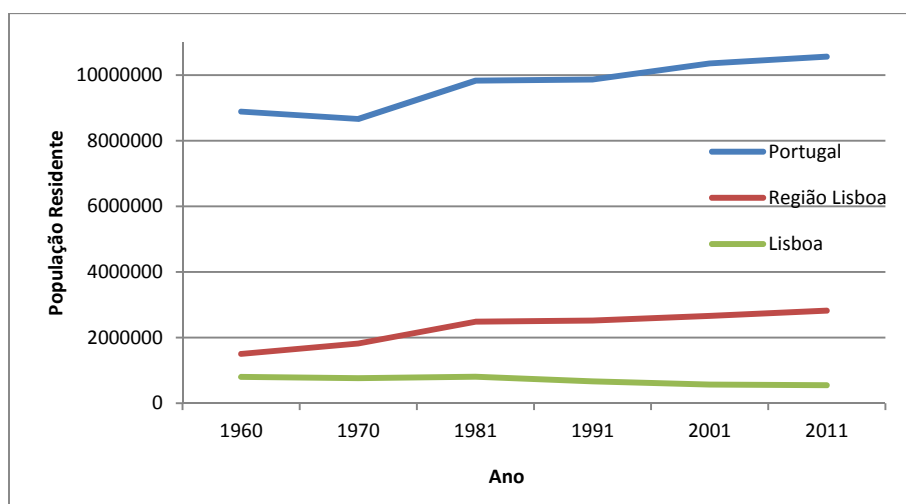
Este capítulo começa por dar um enquadramento da cidade de Lisboa, abordando a demografia e a socioeconomia, caracterizando em seguida os setores do turismo e dos transportes. Estas descrições focam quer o lado da procura quer da oferta, tentando obter a informação de base para ir ao encontro dos dois primeiros objetivos de investigação – i) investigar a forma como os turistas se deslocam nas cidades e ii) analisar a oferta de mobilidade para os turistas nas cidades.

Ao nível da oferta procura-se complementar a informação relativa a Lisboa com a experiência de outras cidades europeias, identificadas como *benchmark* em termos turísticos pela Associação Turismo de Lisboa (ATL) (Deloitte, 2010): Amesterdão, Barcelona, Berlim, Madrid e Viena. Adicionalmente consideram-se ainda as experiências de Londres e Paris, os principais destinos de turismo urbano a nível mundial (Hedrick-Wong, 2012), como exemplos de boa prática.

O capítulo encerra com o enquadramento de políticas, referindo os principais planos ou documentos estratégicos nestes setores.

## **4.1. A cidade de Lisboa**

Lisboa é a cidade mais populosa de Portugal, com cerca de 547 mil habitantes em 2011, de acordo com os dados provisórios do último recenseamento geral da população do Instituto Nacional de Estatística (INE, 2011a). A cidade tem assistido a um rápido decréscimo da sua população (FIGURA 6), tendo em 2011 cerca de um terço a menos dos habitantes de 1981. Os anos 70 do século passado assistiram ao único crescimento populacional dos últimos 50 anos, devido ao regresso da população das ex-colónias, mas desde 1981 perderam-se mais de 260 mil pessoas que se deslocaram maioritariamente para a periferia metropolitana, onde a oferta habitacional explodiu, essencialmente nos últimos 40 anos, em redor dos principais eixos viários (AML, 2003; CML, 2005a). Lisboa passou de uma quota de 53,3% da população da Região de Lisboa em 1960 para somente 19,4% em 2011. Na Região, o crescimento populacional tem sido acentuado com mais 87% de população nos últimos 50 anos, representando atualmente cerca de 20% da população nacional.



Fonte: INE, 2002a, 2011a

FIGURA 6 – EVOLUÇÃO DA POPULAÇÃO RESIDENTE EM PORTUGAL, REGIÃO DE LISBOA E CONCELHO DE LISBOA, 1960-2011

Esta regressão demográfica atinge sobretudo a população jovem e ativa, levando a:

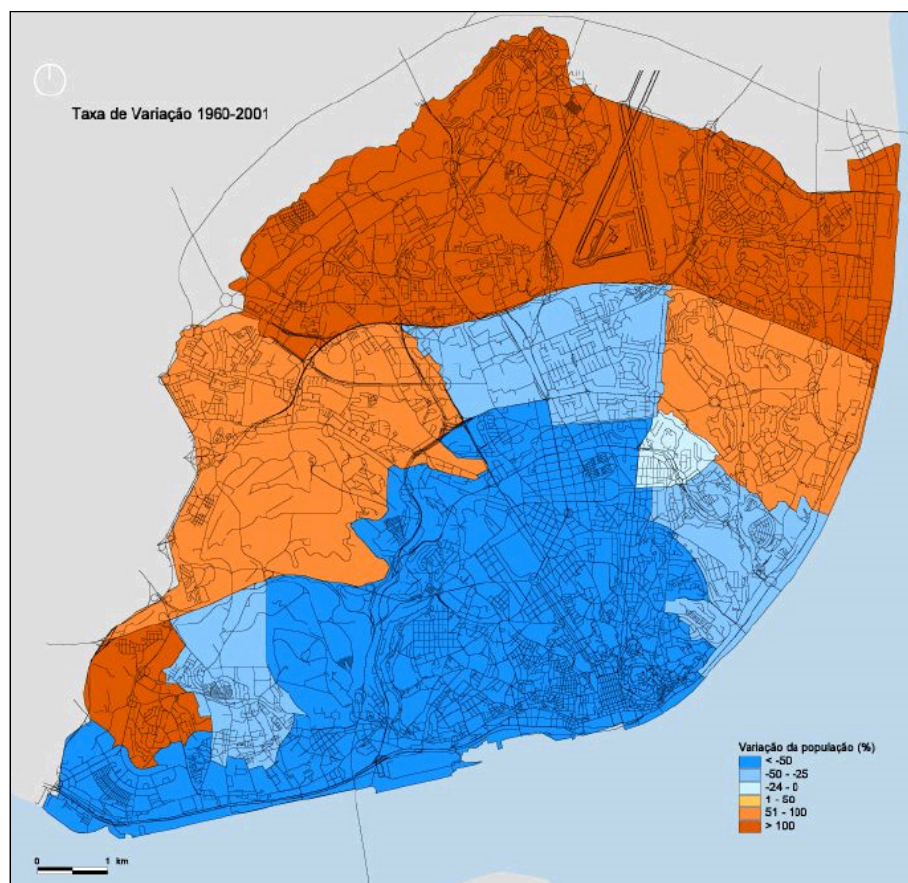
- Envelhecimento da população da cidade;
- Degradação e desertificação do centro da cidade;
- Alastramento dos dormitórios periféricos e crescimento de áreas urbanas desqualificadas;
- Forte acréscimo dos movimentos pendulares diários entre as periferias, ainda desprovidas de atividades económicas significativas, e as áreas centrais da cidade (CML, 2004).

Apesar do crescimento urbanístico de zonas como o Parque das Nações, Lumiar e Carnide, esta expansão não foi capaz de colmatar o forte decréscimo populacional da zona central da cidade e frente ribeirinha ocidental (FIGURA 7), fruto também da crescente terciarização de vastas áreas residenciais antigas (AML, 2003).

A densidade habitacional varia bastante de acordo com a zona da cidade em análise, mas em termos globais esta era em 2011 de cerca de 65 hab./ha, valor muito distante de outras cidades europeias como Paris ou Barcelona, com densidades superiores a 150 hab./ha (CML, 2005a; INE, 2011a; Urban Audit, 2012).

Numa área total de 84 km<sup>2</sup>, praticamente metade tem um uso urbano, um quarto é ocupado por equipamentos e parques urbanos, cabendo à indústria menos de 2%, ao passo que 'outros usos' são responsáveis pela restante área (INE, 2011c). A cidade coincide com as fronteiras do

município e é composta por 53 freguesias, tendo fronteira a norte com o concelho de Loures, a noroeste com Odivelas e Amadora e a oeste com Oeiras. Sul e este apresentam uma frente ribeirinha para o rio Tejo com cerca de 19 km de extensão (CML, 2012h) (FIGURA 8).



Fonte: CML, 2001

FIGURA 7 – VARIAÇÃO DA POPULAÇÃO NO CONCELHO DE LISBOA, 1960-2001

Apesar do recente crescimento do setor dos serviços em alguns concelhos contíguos, nomeadamente no de Oeiras, a cidade de Lisboa ainda se assume como o grande polo aglutinador de emprego da região, reunindo cerca de 46% do total de postos de trabalho da Área Metropolitana de Lisboa (AML) em 2000 (CML, 2005a) ou, particularizando para o caso do emprego privado, 42% em 2009 (GEP, 2011). Estes fenómenos acarretaram um forte aumento dos movimentos pendulares – mais 43% de veículos de 1991 para 2010 a entrarem em Lisboa diariamente (CML, 2005a; CML, 2012h) – e agravamento das condições de tráfego nos principais eixos de acesso à cidade que ainda hoje pautam o quotidiano da cidade. No interior



da cidade, as consequências são mais sentidas no centro, local onde se observa a maior densidade de emprego (FIGURA 9).

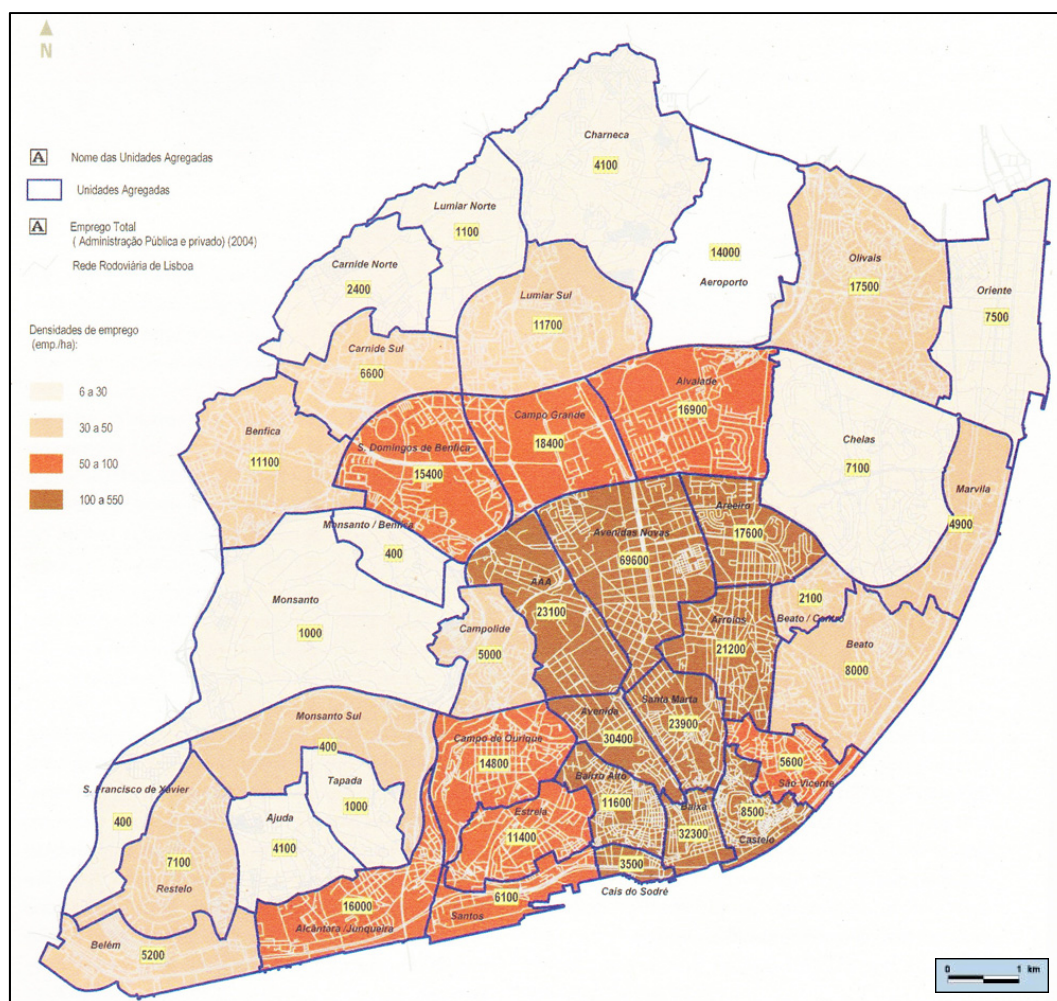


FIGURA 8 – LOCALIZAÇÃO DA CIDADE DE LISBOA E LIMITES DO CONCELHO

A cidade assume-se como um polo económico diversificado, acumulando atividades do setor terciário, comercial, industrial, turístico e cultural, não sendo nenhuma destas atividades fortemente predominante sobre as demais. Existem no entanto desequilíbrios significativos, com zonas fortemente especializadas e outras claramente subespecializadas, com uma limitada articulação entre elas, nomeadamente ao nível do turismo e cultura. Um estudo da Câmara Municipal de Lisboa (CML, 2004) sobre o desenvolvimento económico da cidade propõe o alargamento e densificação de três grandes polos reunindo estas valências e enfatizando a importância da sua ligação ao rio Tejo:

- i. zona ocidental, assente na cultura e património, transformando a zona de Belém dando-lhe continuidade com a frente ribeirinha e alargando a Santo Amaro e Algés com novas iniciativas e equipamentos;





Fonte: TIS.pt in CML, 2005a

FIGURA 9 – DISTRIBUIÇÃO DO EMPREGO PRIVADO E PÚBLICO NA CIDADE DE LISBOA, 2004

- ii. zona oriental, com a oferta centrada nas grandes exposições, mostras e espetáculos, equilibrando a oferta residencial com a empresarial, densificando a oferta hoteleira e aproveitando espaços como o antigo Pavilhão de Portugal;
- iii. zona central, direcionado para o conceito de “passeio público”, teatro e hotelaria, o que poderia ser obtido através da transformação da Avenida da Liberdade, eliminando as faixas rodoviárias laterais, renovando o Parque Mayer, criando no fundo um grande área de passeios públicos com vocação para os espetáculos, lazer, restauração e comércio, dando continuidade ao processo de terciarização, quer hoteleira quer empresarial.

Lisboa tem ainda assistido nos últimos anos a diversas alterações, com a intensificação da construção de estacionamento, de parques e jardins, a introdução e ampliação de zonas

pedonais, a reabilitação de edifícios degradados, em conjunto com alterações na mobilidade urbana, com restrições à circulação automóvel em determinadas áreas, o que tem permitido uma transformação da cidade, não só na paisagem construída como na organização social, que é hoje mais complexa e diversificada.

Nos últimos 20 anos, a cidade tem sido palco de uma sucessão de grandes eventos que a têm ajudado a afirmar-se internacionalmente. Depois da Capital Europeia da Cultura em 1994, a Exposição Mundial de 1998 e o Campeonato da Europa de Futebol em 2004 ajudaram a dinamizar territórios subutilizados e ocupados por usos relativamente obsoletos, a equipar a cidade com alguns edifícios de autor e a qualificar uma série de serviços, nomeadamente os de transporte. Estes eventos contribuíram decisivamente para o aumento do turismo e para a alteração dos fluxos migratórios, conduzindo a uma maior diversidade cultural de Lisboa (Oliveira & Pinho, 2010; Salgueiro, 2002).

Lisboa exerce um forte poder polarizador, não só na região, como no próprio país, destacando-se como uma âncora das funções internacionais do país (CCRLVT, 2001; CML, 2004). Ao nível europeu, o posicionamento económico da capital portuguesa sofre do cariz periférico do país, sendo exemplo disso os modestos lugares que tem vindo a ocupar nos estudos ‘European Cities Monitor’ da consultora Cushman & Wakefield (2010). Num conjunto de 36 cidades, Lisboa surge no 17.º posto das melhores cidades para negócios, lugar que tem mantido relativamente constante desde meados da década de 90 do século passado (Henriques, 2002). Se nessa época cidades como Barcelona e Madrid – frequentemente apontadas como competidoras diretas de Lisboa em termos económicos – situavam-se relativamente próximas de Lisboa, desde então o fosso não tem parado de aumentar, surgindo atualmente Barcelona na 5.ª posição e Madrid na 8.ª.

Um outro estudo de Ferreira (1997) que centrou as suas atenções nos fatores de competitividade urbana no contexto internacional identificou como fatores de maior importância as acessibilidades e os transportes de circulação urbana, precisamente os critérios onde Lisboa tem pior desempenho. Em comparação com outras cidades, nomeadamente espanholas, a situação periférica de Lisboa é referida como uma desvantagem, uma vez que após a adesão à União Europeia os investidores tendem a considerar a Península Ibérica como um todo, na qual Madrid ganhou protagonismo, registando uma maior capacidade de atração do investimento de inúmeras empresas e empresários. Nos fatores de média importância, como o património histórico e monumental, a localização geográfica da cidade e as condições climáticas, a capital portuguesa apresenta uma boa classificação, sendo destacado o turismo

como uma atividade de enorme potencial. Este setor pode mesmo assumir-se como uma especialização funcional de Lisboa, devendo para isso ser delineadas estratégias para a afirmação da cidade num contexto internacional.

Última nota para um estudo da consultora Mercer (2012), onde Lisboa surge em 41.º lugar na classificação de 420 cidades mundiais em termos de qualidade de vida, surgindo logo atrás de Barcelona e à frente de Milão, Madrid, Nova Iorque ou Roma, por exemplo. Este estudo tem em conta 39 critérios de avaliação e identificava como principais pontos fortes da cidade de Lisboa a cultura e o clima, colocando no polo oposto o excesso de tráfego, com a pior taxa de acidentes rodoviários urbanos da Europa, as infraestruturas aeroportuárias, a pouca oferta de atividades recreativas e de lazer, a criminalidade e a poluição atmosférica, tudo fatores bastante relevantes para o desenvolvimento do turismo.

## **4.2. O setor do turismo**

O World Travel & Tourism Council num relatório de 2007 (WTTC, 2007) caracterizava a região de Lisboa como apresentando características únicas na Europa, ao “concentrar uma oferta turística tão variada num espaço geográfico de pequena dimensão: desde as praias atlânticas de areia branca, as famosas praças, os edifícios históricos e os monumentos – refletindo uma cultura e história diversificada ao longo de 900 anos – até à gastronomia e ao *shopping* –, e (...) propiciar equipamentos para todos os tipos de desportos, incluindo os aquáticos e o golfe – e os equipamentos de lazer e animação, dos quais se destaca o maior Casino da Europa –, a região de Lisboa oferece uma riqueza em atrações e possibilidades para todos os tipos de turismo.”

Atualmente a Área Promocional de Lisboa abrange a Região de Lisboa, assim como as regiões do Oeste, Tomar, Ribatejo e Leiria/Fátima (ATL, 2008). Esta região turística tem vindo a disputar a liderança no turismo nacional com o Algarve, tendo já ultrapassado este em termos de receitas. A cidade de Lisboa é a marca turística mais conhecida internacionalmente desta região, gerava 72,5% das receitas de hotelaria da Região de Lisboa em 2010, concentrando mais de metade dos monumentos nacionais e museus e 72% dos visitantes a museus (INE, 2011c). A oferta turística de Lisboa contempla hoje em dia Sintra, Cascais, Arrábida e as praias

da península de Setúbal, entre outros, no entanto, e apesar das fortes relações económicas, culturais e de lazer com os concelhos limítrofes, a atividade turística não reflete a continuidade urbanística existente para além das fronteiras do município. Efetivamente, os concelhos contíguos de Oeiras, Amadora, Loures (respetivamente com cinco, duas e duas unidades hoteleiras de pequena capacidade) e Odivelas são pouco representativos em termos turísticos, essencialmente se comparados com o município vizinho. (QUADRO 3). Este facto está também na base de se ter limitado ao concelho de Lisboa o âmbito geográfico desta investigação.

QUADRO 3 – DORMIDAS E HÓSPEDES NOS ESTABELECIMENTOS HOTELEIROS EM PORTUGAL, NA CIDADE DE LISBOA E CONCELHOS LIMÍTROFES, POR CONCELHO, 2010

Unidade Territorial	Dormidas				Hóspedes			
	Total	Hotéis	Pensões	Outros	Total	Hotéis	Pensões	Outros
Portugal	37 391 291	21 846 374	3 153 703	12 391 214	13 537 040	9 178 195	1 406 321	2 952 524
Lisboa	6 190 588	5 120 959	865 492	204 137	2 840 550	2 418 294	324 409	97 847
Amadora	66 435	vc	vc	0	48 180	vc	vc	0
Loures	vc	vc	0	0	vc	vc	0	0
Odivelas	0	0	0	0	0	0	0	0
Oeiras	219 726	vc	0	vc	113 408	vc	0	vc

Legenda: vc – valor confidencial

Fonte: INE, 2011c

Em termos institucionais, a CML delegou recentemente as suas principais funções na área do turismo na Associação Turismo de Lisboa – Visitors and Convention Bureau. Esta associação de direito privado sem fins lucrativos é constituída por representantes dos agentes económicos do turismo, por um número relevante de empresas privadas com atividade turística e de entidades do setor público, entre as quais a CML que integra a cúpula da direção. Esta associação é responsável não só pela promoção turística no mercado externo e interno, como toda a gestão do destino turístico numa perspetiva de desenvolvimento sustentado, cabendo-lhe ainda a produção de informação turística da cidade e colaborando na organização de eventos (ATL, 2009). Apesar de contar com as transportadoras de Lisboa como associadas, não é desenvolvido um trabalho conjunto específico ao nível da mobilidade, conforme reconhece André Barata Moura da ATL, ao passo que Pedro Andrade refere mesmo não sentir a existência de qualquer relação direta entre os produtos desenvolvidos na Carristur e a presença desta empresa na ATL (entrevistas no âmbito do caso de estudo).

Em termos históricos, a cidade de Lisboa teve durante largos anos um papel secundário no turismo da região com a maior notoriedade do Estoril e Cascais, destinos da realeza e aristocracia europeias desde o século XIX e durante grande parte do século XX. Foi nos anos 60 e 80 do século passado, depois de um primeiro grande evento em 1940 com a Exposição do Mundo Português (Sousa, 2011), que o turismo conheceu um avanço significativo com o crescimento das chegadas de turistas internacionais (Henriques, 1996; WTTC, 2007). A história mais recente destaca três eventos que projetaram definitivamente a cidade de Lisboa no contexto do turismo internacional: a Capital Europeia da Cultura em 1994, a Exposição Mundial em 1998 e o Campeonato da Europa de Futebol em 2004. O impacto destes eventos será detalhado mais à frente neste capítulo.

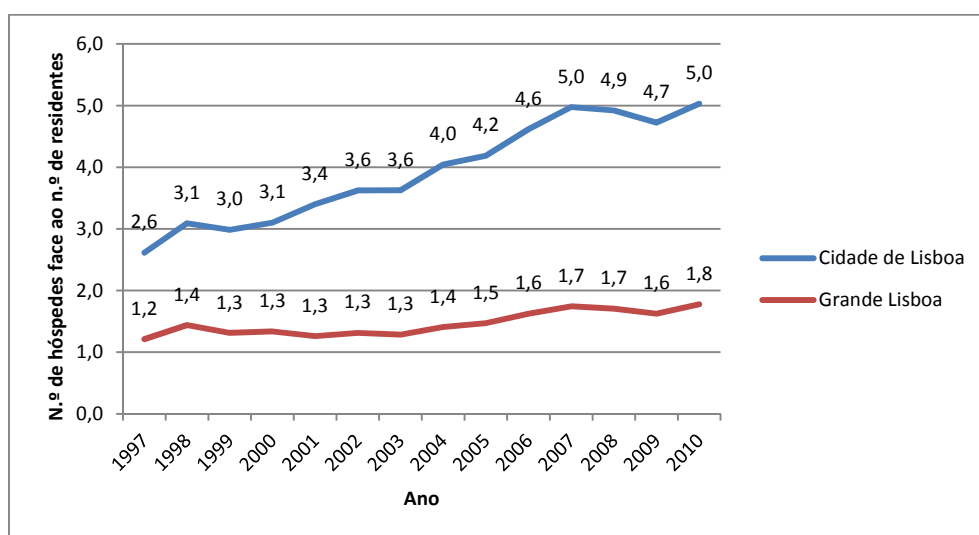
Frequentemente referenciada e premiada como um dos principais destinos turísticos urbanos mundiais a visitar (The New York Times, 2007; Sherman's Travel, 2008; Lonely Planet, 2008; World Travel Awards, 2009; Lonely Planet, 2010; European Consumers Choice, 2010), a capital portuguesa é também o principal destino turístico urbano do país, contando mais de 2,8 milhões de hóspedes em 2010, o que representou 21% do total nacional nesse ano (INE, 2011c). A nível europeu, um estudo da European Cities Marketing (2011) baseado numa amostra de 89 cidades, situa Lisboa no 13.º lugar em termos de dormidas (QUADRO 4).

QUADRO 4 – DORMIDAS NAS PRINCIPAIS CIDADES EUROPEIAS, 2010

Classificação	Destino	Dormidas (em milhões)	Variação 2009-2010 (%)
1	Londres	48,7	3,5%
2	Paris	35,8	5,7%
3	Berlim	20,8	10,2%
4	Roma	20,4	9,1%
5	Madrid	15,2	11,4%
6	Barcelona	14,0	9,6%
7	Praga	11,9	6,4%
8	Viena	11,7	11,0%
9	Munique	11,1	12,4%
10	Amesterdão	9,7	13,6%
11	Hamburgo	8,9	8,4%
12	Palma de Maiorca	7,3	1,5%
13	<b>Lisboa</b>	<b>6,2</b>	<b>7,8%</b>
14	Frankfurt	6,1	13,5%
15	Budapeste	5,9	8,6%

Fonte: European Cities Marketing, 2011

Lisboa tinha em 2010 uma capacidade de alojamento para quase 29 000 hóspedes, o que pode aumentar num só dia, num cenários de ocupação máxima, o número de pessoas em Lisboa até 5,3% considerando os residentes dos últimos Censos do INE ou até 2,6% contemplando quem se desloca diariamente ao concelho para efeitos de trabalho ou estudo com base nos dados da CML (2005a). Tomando o número de hóspedes anual face aos residentes em 2011 obtêm-se os valores patentes na FIGURA 10. Pode verificar-se que este rácio tem vindo a crescer desde 1997, com pequenas quebras em 1999, 2008 e 2009, repetindo em 2010 o pico máximo de 2007. Esta evolução deve-se tanto ao aumento do número de turistas na cidade como à diminuição da população no concelho, mas o que fica evidente é que o peso dos turistas é cada vez maior.



Fonte: INE, 1998a, 1999a, 2000, 2001a, 2002a, 2002b, 2003a, 2004, 2006a, 2006b, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011c

FIGURA 10 – EVOLUÇÃO DA PROPORÇÃO ENTRE OS HÓSPEDES NOS ESTABELECIMENTOS HOTELEIROS E OS RESIDENTES DE ACORDO COM OS CENSOS DE 1991 E 2001 NA CIDADE DE LISBOA E GRANDE LISBOA, 1997-2010

Mesmo analisando os dados para a Grande Lisboa a tendência de crescimento fica evidente, embora mais ténue, atingindo valores superiores ao observado noutras cidades competidoras, como é o caso da província de Barcelona com 1,0 hóspedes anuais por residente ou 0,6 na comunidade de Madrid, só Viena se aproximando com 1,6.

Lisboa tem acompanhado as tendências internacionais de procura turística, constituindo-se como um destino de estadas de curta duração (*short breaks* ou *city breaks* nas expressões mais conhecidas em inglês), com 42% das motivações de visita em 2011, assim como de turismo de negócios, com 28,4% das motivações (OTL, 2012c), e de cruzeiros, beneficiando da diversidade

da sua oferta turística. Em 2008 as estadas de curta duração representavam 33% das receitas turísticas da Região de Lisboa e tinham um peso de 97% nas receitas no conjunto nacional, enquanto o turismo de negócios representava 44% das receitas e 88% do total nacional (Observatório do QREN, 2008).

Para além das estadas de curta duração, verificam-se também outras tendências como o acréscimo do turismo interno, que em 2010 asseguravam 32,5% do total de dormidas em Lisboa (INE, 2011c), em parte explicado pela atual conjuntura económica; a alteração dos padrões de organização das viagens com um maior recurso aos canais eletrónicos e sem intermediários; um maior peso dos modelos de turismo segmentado; o crescimento do turismo sénior e uma maior consciencialização pela sustentabilidade da atividade turística.

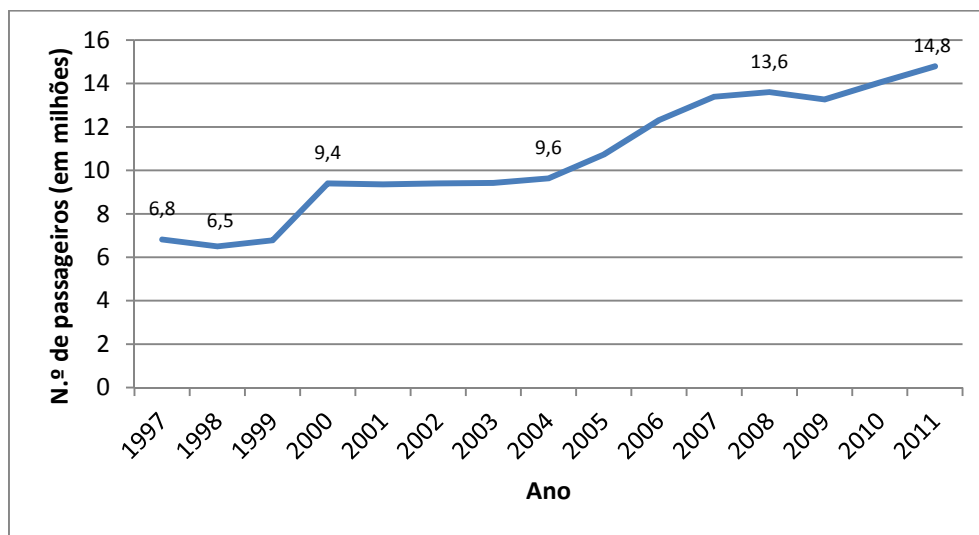
Apesar da maior distância aos principais mercados emissores – o tempo médio de voo é de cerca de três horas, contra apenas uma a duas para os líderes europeus de *city breaks* (WTTC, 2007) –, este mercado tem crescido significativamente, assente na diminuição dos custos do transporte aéreo, com um grande crescimento dos voos de baixo custo. Há dez anos não existiam ainda companhias destas a voar para Lisboa, mas em 2005 já estavam acessíveis 11 destinos através de transportadores de custos reduzidos (ANA, 2006). Desde então o número de passageiros e a oferta tem subido consistentemente, numa taxa muito superior ao da aviação tradicional, e atualmente operam 8 companhias, explorando 29 destinos distintos (ANA, 2012b), e transportando cerca de 2 milhões de passageiros anualmente (ANA, 2011).

A captação dos voos de baixo custo está na base do crescimento do Aeroporto de Lisboa, sendo responsável pela chegada de 49,2% do total de passageiros embarcados e desembarcados em Portugal em 2011 (ANA, 2012a), numa trajetória ascendente quase constante desde 1997, totalizando em 2011 quase 15 milhões de passageiros (FIGURA 11).

Outro segmento em forte crescimento é o dos cruzeiros, embora com uma evolução menos constante de ano para ano (FIGURA 12). O terminal de cruzeiros mais procurado é o de Santa Apolónia, com 55% das escalas em 2011, seguido de Alcântara (30%), Jardim do Tabaco (12%) e Rocha Conde de Óbidos (3%). No entanto, a maioria dos passageiros é acolhida no terminal de Alcântara, que detém 50% dos passageiros do Porto de Lisboa, cabendo a Santa Apolónia 38%. Este último terminal foi alvo de uma intervenção infraestrutural recentemente, o que permitiu um salto qualitativo e quantitativo no final da última década, contudo o grande projeto do Terminal de Cruzeiros de Lisboa para aí previsto continua sem data de arranque, embora o Porto de Lisboa antecipe a sua conclusão para 2014. Apesar do recorde atingido em

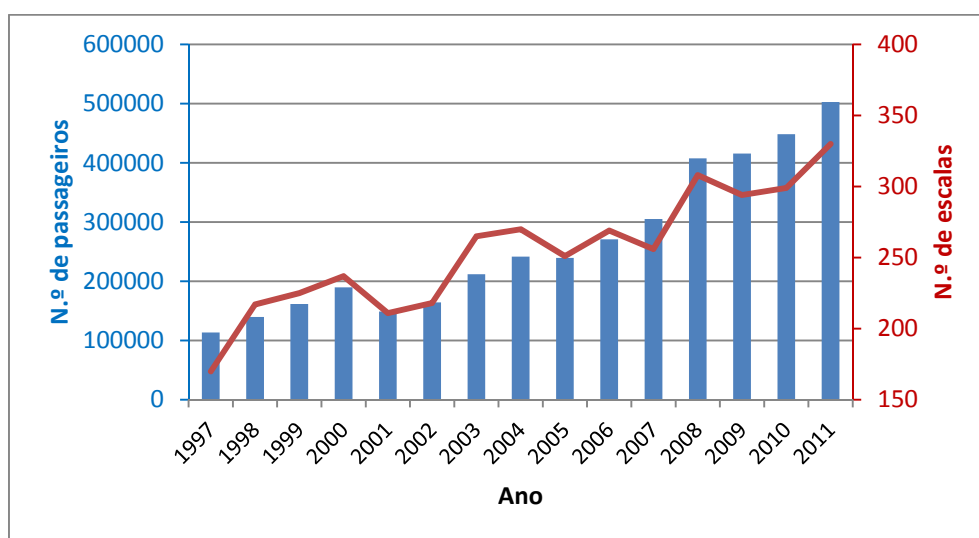


2011 com 330 escalas, Lisboa ainda está a uma enorme distância de Barcelona, por exemplo, que recebeu 880 escalas e 5 vezes mais passageiros no ano transato (APL, 2012).



Fonte: INE, 1998b, 1999b, 2001b, 2002c, 2003c, 2003a, 2004, 2006a, 2006b, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011c; ANA, 2012a

FIGURA 11 – NÚMERO TOTAL DE PASSAGEIROS NO AEROPORTO DE LISBOA, 1997-2011



Fonte: APL, 2012

FIGURA 12 – NÚMERO DE PASSAGEIROS E ESCALAS DE CRUZEIROS NO PORTO DE LISBOA, 1997-2011

Ao nível dos congressos, a cidade tem vindo a assumir-se como um dos principais destinos a nível europeu e mundial, com um lugar de destaque na tabela, ao cotar-se em 2011 como o



12.º destino urbano mundial para a realização de congressos (QUADRO 5), o que, apesar de ter aumentado o número de congressos face a 2010, constituiu uma das classificações mais baixas da última década, depois de ter atingido o 5.º lugar em 2003 e o 6.º em 2007 (ICCA, 2012).

QUADRO 5 – CLASSIFICAÇÃO DOS PRINCIPAIS DESTINOS URBANOS MUNDIAIS PARA A REALIZAÇÃO DE CONGRESSOS, 2011

Classificação	Cidades	N.º de eventos
1	Viena	181
2	Paris	174
3	Barcelona	150
4	Berlim	147
5	Singapura	142
6	Madrid	130
7	Londres	115
8	Amesterdão	114
9	Istambul	113
10	Pequim	111
11	Budapeste	108
<b>12</b>	<b>Lisboa</b>	<b>107</b>
13	Seul	99
14	Copenhaga	98
14	Praga	98
16	Buenos Aires	94
17	Bruxelas	93
17	Estocolmo	93
19	Roma	92
20	Taipei	83

Fonte: ICCA, 2012

Olhando para o futuro, a Conta Satélite do Turismo de Lisboa aponta para um crescimento anual do setor de 4,1% até 2017, ritmo superior à evolução nacional (3,1%) e europeia (3,3%). Este documento, apesar de se reportar à Área Promocional de Lisboa e não somente à cidade, não deixa de ser indicativo da importância do turismo em Lisboa, ao indicar que o peso da atividade turística no Produto Interno Bruto (PIB) regional de 9,1% em 2007 pode crescer até aos 11,3% no espaço de 10 anos (WTTC, 2007). O World Travel & Tourism Council indica igualmente neste relatório que apesar de Lisboa ser já um caso de sucesso no turismo europeu, apresenta ainda um enorme potencial de crescimento – “muito maior do que as previsões de base possam sugerir” – pela variedade de atrações de que dispõe.

Nas secções seguintes descrevem-se o alojamento e os principais recursos turísticos, com enfoque na oferta e procura por estes. Observa-se ainda o perfil do turista e a informação disponibilizada nos mais relevantes meios de comunicação, por forma a aferir a qualidade desta relativamente à mobilidade turística.

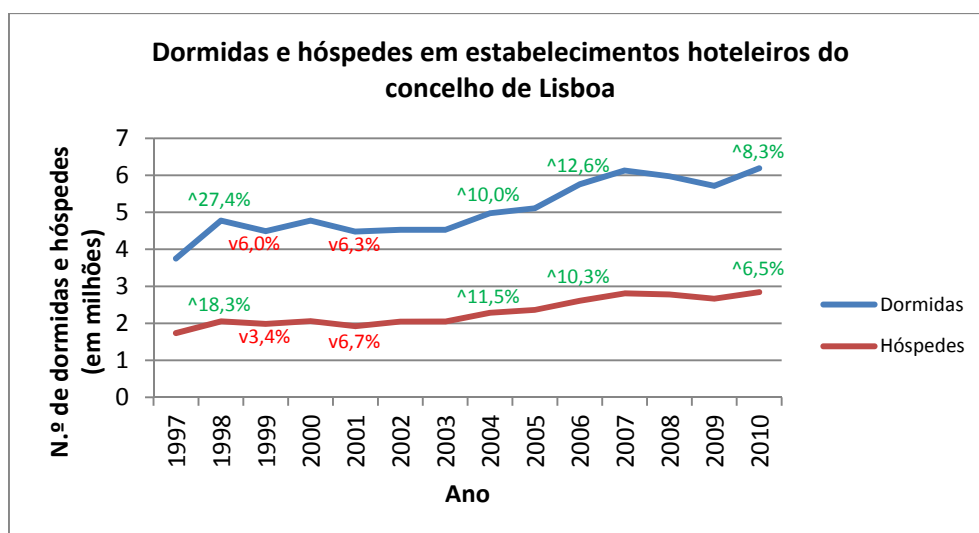
### 4.2.1. Alojamento

O número de dormidas e de hóspedes tem vindo a crescer em Lisboa desde 1997 (QUADRO 6 e FIGURA 13), tendo o número de hóspedes aumentado 38% na última década. Pode-se verificar a importância que os anos em que ocorreram os grandes eventos dos últimos quinze anos na cidade de Lisboa – Exposição Mundial de 1998 e Campeonato da Europa de Futebol de 2004 – tiveram na atividade turística face aos anos anteriores. O objetivo de promoção da cidade com estes eventos foi claramente atingido, dado que nos anos seguintes a estes eventos não ocorre uma queda abrupta regressando aos valores do passado. Pelo contrário, após a Expo 98, Lisboa conseguiu atrair ainda mais turistas, destacando-se o ano de 2000, ano que suplantou as marcas de dois anos antes. Estes valores foram inultrapassáveis até 2004, ano do Euro de futebol, mas mais uma vez os anos seguintes foram capazes de bater estes recordes, demonstrando a tendência de crescimento do turismo em Lisboa, associado também ao cada vez maior número de voos de baixo custo com Lisboa como destino (WTTC, 2007) e ao aumento da oferta hoteleira.

QUADRO 6 – DORMIDAS E HÓSPEDES NOS ESTABELECIMENTOS HOTELEIROS DO CONCELHO DE LISBOA E DE PORTUGAL, 1997-2010

	Unidade Territorial	Anos													
		1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Dormidas	Portugal	29 350 283	32 404 499	32 728 061	33 795 123	33 562 591	34 208 968	33 875 471	34 140 581	35 520 631	37 566 461	39 736 583	39 227 938	36 457 069	37 391 291
	Lisboa	3 749 266	4 775 709	4 490 680	4 775 094	4 476 300	4 525 317	4 522 908	4 973 439	5 109 180	5 755 431	6 131 288	5 975 605	5 715 176	6 190 588
	Peso de Lisboa	12,8%	14,7%	13,7%	14,1%	13,3%	13,2%	13,4%	14,6%	14,4%	15,3%	15,4%	15,2%	15,7%	16,6%
Hóspedes	Portugal	8 751 547	9 751 076	9 182 603	9 515 615	9 392 446	10 546 892	10 413 852	10 901 968	11 469 314	12 376 941	13 366 173	13 456 372	12 927 907	13 537 040
	Lisboa	1 732 864	2 049 833	1 980 745	2 057 549	1 919 410	2 046 245	2 047 825	2 282 664	2 363 428	2 607 097	2 809 565	2 778 203	2 666 617	2 840 550
	Peso de Lisboa	19,8%	21,0%	21,6%	21,6%	20,4%	19,4%	19,7%	20,9%	20,6%	21,1%	21,0%	20,6%	20,6%	21,0%

Fonte: INE, 1998a, 1999a, 2000, 2001a, 2002b, 2003a, 2004, 2006a, 2006b, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011c



Fonte: INE, 1998a, 1999a, 2000, 2001a, 2002b, 2003a, 2004, 2006a, 2006b, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011c

FIGURA 13 – DORMIDAS E HÓSPEDES NOS ESTABELECIMENTOS HOTELEIROS DO CONCELHO DE LISBOA, 1997-2010

A crise financeira de 2008, juntamente com a pandemia de gripe A, terão contribuído para reverter ligeiramente esta tendência (Hall, 2010), mas 2010 voltou a demonstrar a vitalidade do setor na capital portuguesa com um aumento significativo de dormidas e hóspedes. De notar que em termos de dormidas, o peso do turismo lisboeta no total nacional tem vindo a crescer de forma quase constante desde 2001, ao passo que no número de hóspedes, o valor se tem mantido relativamente estável.

Entre 1993 e 2010, o número de unidades e a capacidade de alojamento quase duplicaram, passando de 54 hotéis para 101 e de 15 422 camas para 28 991, de acordo com o INE (1994, 2011c). No período anterior ao Euro 2004, registou-se um aumento considerável de unidades hoteleiras, tendo a oferta crescido mais de 30% de 2002 para 2005, acompanhada da subida da capacidade em 26% em igual período (QUADRO 7). O Turismo de Lisboa (OTL, 2011b, 2012a) indica que estão previstas mais 22 unidades hoteleiras para os próximos anos, essencialmente de 4 e 5 estrelas, categorias que já em 2006 assumiam 69% da oferta de quartos em Lisboa (ATL, 2006b).

Em termos de ocupação hoteleira, a Organização Mundial de Turismo (UNWTO, 2007a) identificou Lisboa como a cidade europeia que maior crescimento registou em 2006 e a segunda no mundo no total da amostra do estudo, aumentando 14,6% face ao ano anterior. Ainda assim a sua ocupação situava-se somente nos 63%, segunda pior do leque de cidades europeias analisadas, longe dos mais de 70% da maioria das cidades ou dos 82,4% de Londres.

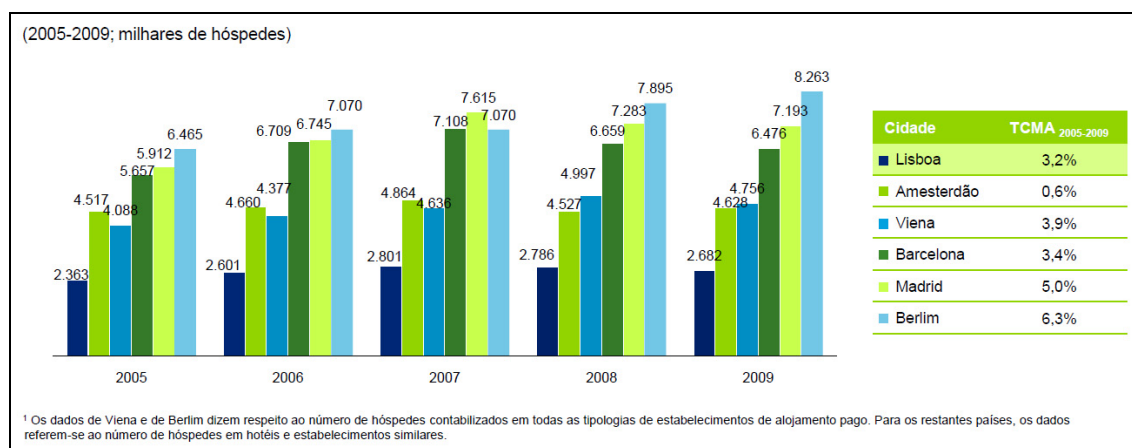
A estada média tem-se mantido constante desde o ano do Campeonato da Europa de Futebol nas 2,1 a 2,2 noites, subindo para 2,4 em 2010, quando considerados somente os hóspedes estrangeiros, os quais representavam nesse mesmo ano 67,5% do total de hóspedes (INE, 2011c).

QUADRO 7 – ESTABELECIMENTOS HOTELEIROS E CAPACIDADE DE ALOJAMENTO NA CIDADE DE LISBOA, 1997-2010

Unidade	Anos													
	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
N.º de estabelecimentos	58	60	65	65	66	65	75	82	84	82	85	90	93	101
Varição	-	3,4%	8,3%	0,0%	1,5%	-1,5%	15,4%	9,3%	2,4%	-2,4%	3,7%	5,9%	3,3%	8,6%
Capacidade de alojamento	16 973	17 732	19 576	19 670	19 728	20 269	21 162	24 785	25 539	24 741	26 030	27 559	28 399	28 991
Varição	-	4,5%	10,4%	0,5%	0,3%	2,7%	4,4%	17,1%	3,0%	-3,1%	5,2%	5,9%	3,0%	2,1%

Fonte: INE, 1998a, 1999a, 2000, 2001a, 2002b, 2003a, 2004, 2006a, 2006b, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011c

Comparando com outras cidades competidoras, pode-se verificar que Lisboa tem tido um importante crescimento, quer no número de hóspedes quer no de dormidas, onde está em linha com os valores de Roma, Viena ou Amesterdão, mas muito abaixo de Berlim ou Barcelona (FIGURA 14 e QUADRO 8). Ainda assim, para uma cidade tão periférica face ao resto da Europa, não deixa de ser um aumento significativo do número de dormidas, apesar de ainda existir uma enorme diferença para os registos de hóspedes que estas cidades apresentam.



Fonte: Deloitte, 2010

FIGURA 14 – EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE HÓSPEDES NA CIDADE DE LISBOA FACE ÀS CIDADES COMPETIDORAS, 2005-2009

QUADRO 8 – EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE DORMIDAS NA CIDADE DE LISBOA FACE ÀS CIDADES COMPETIDORAS, 2002-2009

Cidade	Número de dormidas nos estabelecimentos hoteleiros									Rácio dormidas/residentes
	2002			2009			TCMA (2002-2009)			
	Nacionais	Estrangeiros	Total	Nacionais	Estrangeiros	Total	Nacionais	Estrangeiros	Total	
Paris	10.540.457	22.443.774	32.984.231	12.163.827	21.693.993	33.857.820	2,1%	-0,5%	0,4%	15,4 <sup>5</sup>
Berlim <sup>2</sup>	7.795.373	3.220.191	11.015.564	11.426.782	7.456.774	18.883.556	5,6%	12,7%	8,0%	5,5 <sup>5</sup>
Roma	4.571.149	10.084.798	14.655.947	5.637.040	12.994.178	18.631.218	3,0%	3,7%	3,5%	6,8
Madrid	n.d.	n.d.	n.d.	6.468.782	7.233.673	13.702.455	n.d.	n.d.	n.d.	4,2
Barcelona	2.451.518	6.243.252	8.694.770	2.941.895 <sup>3</sup>	9.543.303 <sup>3</sup>	12.485.198 <sup>3</sup>	3,1% <sup>4</sup>	7,3% <sup>4</sup>	6,2% <sup>4</sup>	7,9
Viena <sup>1</sup>	1.557.873	6.621.253	8.179.126	2.253.793	8.295.047	10.548.840	5,2%	3,3%	3,7%	6,3
Amesterdão	936.000	7.087.000	8.023.000	1.577.100	6.984.200	8.561.300	7,7%	-0,2%	0,9%	n.d.
Lisboa	1.272.236	3.253.081	4.525.317	1.567.571	4.168.416	5.735.987	3,0%	3,6%	3,4%	11,7 <sup>5</sup>
Copenhaga	904.057	2.396.723	3.300.780	1.483.374	2.698.695	4.182.069	7,3%	1,7%	3,4%	8,1
Londres	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.

n.d. – Não disponível

1: Cidades em todos os tipos de estabelecimentos pagos; 3: Dados referentes ao ano de 2008; 4: TCMA 2002-2008; 5: População de 2008

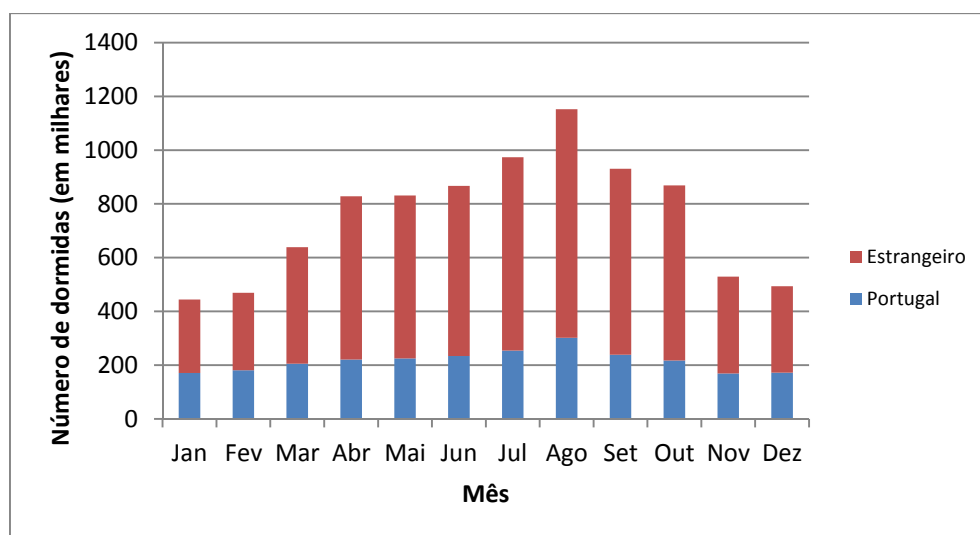
n.d. – Não disponível

<sup>1</sup> Grande Viena; <sup>2</sup> Dormidas em todos os tipos de estabelecimentos pagos; <sup>3</sup> Dados referentes ao ano de 2008; <sup>4</sup> TCMA 2002-2008; <sup>5</sup> População de 2008.

Legenda: TCMA – taxa de crescimento médio anual

Fonte: Deloitte, 2010

Apesar dos dados não se reportarem à cidade de Lisboa mas a toda a Região de Lisboa, é relevante observar que a desagregação mensal das dormidas em estabelecimentos turísticos revela uma elevada sazonalidade das dormidas, com um pico em agosto e uma época alta de abril a outubro, e com um decréscimo significativo entre novembro e fevereiro, fenómeno particularmente evidente nos turistas estrangeiros (FIGURA 15). De referir que os meses de julho a setembro concentraram 34% das dormidas em 2011 (INE, 2012).



Fonte: INE, 2012

FIGURA 15 – DORMIDAS EM ESTABELECIMENTOS TURÍSTICOS NA REGIÃO DE LISBOA POR PAÍS DE RESIDÊNCIA HABITUAL, 2011

### 4.2.2. Recursos turísticos

Na inexistência de um elenco formal dos recursos turísticos da cidade de Lisboa, recorre-se a um estudo de 2002 da Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade Nova de Lisboa para a ATL, dedicado ao desenvolvimento sustentável do turismo de Lisboa (Partidário, 2002). Nesse documento, após discussão com diversos agentes do turismo lisboeta, identificaram-se os recursos turísticos patentes no QUADRO 9 divididos por quatro categorias.

QUADRO 9 – RECURSOS TURÍSTICOS DA CIDADE DE LISBOA

Categorias de recursos			
Físico-geográficos	Ambiente e património natural	Social e património étnico	Património construído
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Características edafoclimáticas</li> <li>• Luminosidade</li> <li>• Situação geográfica</li> <li>• Zona envolvente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Áreas protegidas envolventes</li> <li>• Espaços verdes</li> <li>• Paisagem/beleza natural</li> <li>• Tejo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Animação</li> <li>• Comunidade social/hospitalidade</li> <li>• Criatividade cultural</li> <li>• Fado</li> <li>• Gastronomia</li> <li>• História</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diversidade de espaços urbanos</li> <li>• Património histórico e arquitetónico</li> <li>• Bairros históricos</li> <li>• Elétricos antigos</li> <li>• Museologia</li> <li>• Infraestruturas desportivas</li> <li>• Rede hoteleira</li> </ul>

Fonte: Partidário, 2002

De entre estes recursos, importa destacar o património, desde o arqueológico presente na Baixa, aos da fundação de Portugal com o Castelo de São Jorge e aos descobrimentos plasmados em Belém, passando pelos bairros históricos do centro da cidade, são diversos os exemplos espalhados pela cidade.

Os elétricos antigos são outro recurso icónico da experiência turística lisboeta, embora, como se verá no capítulo seguinte, a sua oferta seja atualmente limitada. Por último, os museus refletem a história da cidade e do país, estando concentrados no centro histórico e em Belém.

O sucesso do conjunto de recursos turísticos de Lisboa é passível de ser medido pelo número de turistas que cada vez mais visitam a cidade. No entanto, individualmente, apenas os museus e algum património histórico e arquitetónico permite aferir a procura turística por possuírem sistemas de controlo de entradas. Nos espaços abertos, a avaliação fica limitada aos

inquéritos aos turistas da ATL, onde estes indicam os recursos que visitaram durante a sua estada.

Foi precisamente para estas unidades museológicas e patrimoniais que se tentaram obter dados de procura. No caso dos museus, recorreu-se aos dados do Instituto dos Museus e da Conservação para diversas unidades de Lisboa, identificando-se ainda como relevantes outros museus presentes no QUADRO 10, bem como o Oceanário de Lisboa e o Jardim Zoológico de Lisboa. Relativamente aos monumentos, consultaram-se os dados do Instituto dos Museus e Conservação, do Instituto de Gestão do Património Arquitectónico e Arqueológico e a EGEAC- Empresa de Gestão de Equipamentos e Animação Cultural. O património religioso dispõe também de algumas unidades de relevo, como a Sé ou a Basílica da Estrela, contudo o acesso a estas não é controlado. O Lisbon Story Centre, um centro de interpretação dedicado à história da capital, é outra unidade a considerar no panorama das atrações de Lisboa, mas foi apenas inaugurado em setembro de 2012, pelo que nada se pode aferir ainda sobre a procura a este espaço.

Os dados deste quadro demonstram que os museus e exposições da Fundação Calouste Gulbenkian e o Museu Colecção Berardo são de longe as unidades com maior número de visitantes, bem à frente do Pavilhão do Conhecimento, do Museu Nacional dos Coches, que precede o da Marinha, o de Arte Antiga e da Eletricidade. Nos dois primeiros casos é interessante verificar o elevado peso dos estrangeiros no total de visitantes, mais relevante ainda no primeiro caso por se situar numa zona de menor atração turística, ao passo que o Museu Colecção Berardo beneficia da localização em Belém e do facto de ser de acesso gratuito. Nos museus dos Coches e do Azulejo, a predominância é claramente dos estrangeiros, com mais de 70% das entradas. Realce também para os mais de 50% de visitantes estrangeiros no Museu da Marinha e os 43,5% no Museu da Eletricidade, valor que em 2009 era somente 4,7% (Fundação EDP, 2012).

Nos monumentos, o Castelo de São Jorge leva um claro destaque, assumindo-se como o monumento mais visitado do país (EGEAC, 2012), e em termos de número de visitantes só o Oceanário se aproxima, embora o Mosteiro dos Jerónimos e a Torre de Belém apresentem também totais muito elevados. Em todos os monumentos considerados os estrangeiros são a maioria. Importa aqui realçar um dado da EGEAC, que indica que de entre os segmentos de visitantes, o “visitante geral” domina com 45,8%, surgindo o segmento “sénior” com 6,4% e ao “operador turístico” cabem 4,6%.

QUADRO 10 – NÚMERO DE VISITANTES AOS PRINCIPAIS MUSEUS, MONUMENTOS E OUTRAS UNIDADES DE RECREIO E LAZER DA  
CIDADE DE LISBOA, 2007-2011

Atrações turísticas	2007	2008	2009	2010	2011		
					(por ordem decrescente)	% estrangeiros	% com Lisboa Card
Museus							
Fundação Calouste Gulbenkian	670 311	458 926	643 434	685 080	685 774	47,5 <sup>1</sup>	1,7 <sup>1</sup>
Museu Coleção Berardo	278 971	566 880	633 538	964 540	652 447	40,0	-
Pav. Conhecimento-Ciência Viva	-	262 329	180 553	192 147	213 490	6,7	0,1 <sup>3</sup>
Museu Nacional do Coches	222 349	228 570	197 718	200 699	191 021	71,7	6,9
Museu da Marinha	121 375	113 155	107 859	119 741	145 125	>50	-
Museu Nacional de Arte Antiga	103 109	92 635	163 056	118 112	129 036	33,6	4,2
Museu da Eletricidade	-	-	104 750	162 059	123 229	43,5	-
Museu Nacional do Azulejo	79 347	77 580	77 312	88 864	86 907	70,8	8,1
Museu Nacional de Arqueologia	130 104	125 594	126 140	95 862	85 343	52,2	10,2
Museu da Presid. da República	41 030	51 550	58 234	90 522	58 617	10,0	-
Museu do Fado	23 586	9104 <sup>2</sup>	29 692	34 890	55 474	-	-
Museu do Chiado	48 119	29 965	35 087	40 833	48 297	32,0	4,5
Museu Nacional do Traje	43 764	50 971	43 412	44 033	47 507	4,3	1,0
Museu do Oriente	-	77 299	58 361	41 956	45 843	15,6	1,4
Museu Nacional do Teatro	68 257	64 277	51 509	37 408	39 175	4,5	1,8
Culturgest - Centro de Exposições	-	26 037	23 428	30 539	28 132	-	-
Museu da Música	11 585	8991	11 857	11 284	10 241	8,2	2,8
Casa-Museu Dr. Anast. Gonçalves	9789	12 235	12 709	9804	9214	18,9	4,7
Museu Nacional de Etnologia	13 232	10 242	11 120	10 416	9199	9,9	2,2
Monumentos							
Castelo de São Jorge	995 137	977 199	967 225	969 519	1 006 012	89,9	3,7
Mosteiro dos Jerónimos	-	681 148	650 988	644 729	712 718	91,1	10,3
Torre de Belém	-	447 013	478 564	461 977	409 808	93,8	0,6
Padrão dos Descobrimentos	185 684	175 565	170 006	179 357	169 106	83,6	7,5
Panteão Nacional	-	50 930	60 100	55 384	-	64,0 <sup>3</sup>	-
Palácio Nacional da Ajuda	20 752	47 781	37 551	38 895	42 409	52,5	15,4
Outras unidades de recreio e lazer							
Oceanário de Lisboa	1 037 750	1 019 684	968 873	-	-	-	-

Legenda: - dados não disponíveis; <sup>1</sup>estes dados não incluem as exposições temporárias; <sup>2</sup>esteve encerrado até 9 de outubro; <sup>3</sup>dados de 2010

Fontes: Culturgest, 2012; EGEAC, 2012, comunicação por correio eletrónico; Fundação Calouste Gulbenkian, 2012, comunicação por correio eletrónico; Fundação EDP, 2012; IGESPAR, 2012, comunicação por correio eletrónico; IMC, 2012; Museu Coleção Berardo, 2012, comunicação por correio eletrónico; Museu da Presidência da República, comunicação por correio eletrónico; Oceanário de Lisboa, 2012; Pavilhão do Conhecimento-Ciência Viva, comunicação por correio eletrónico



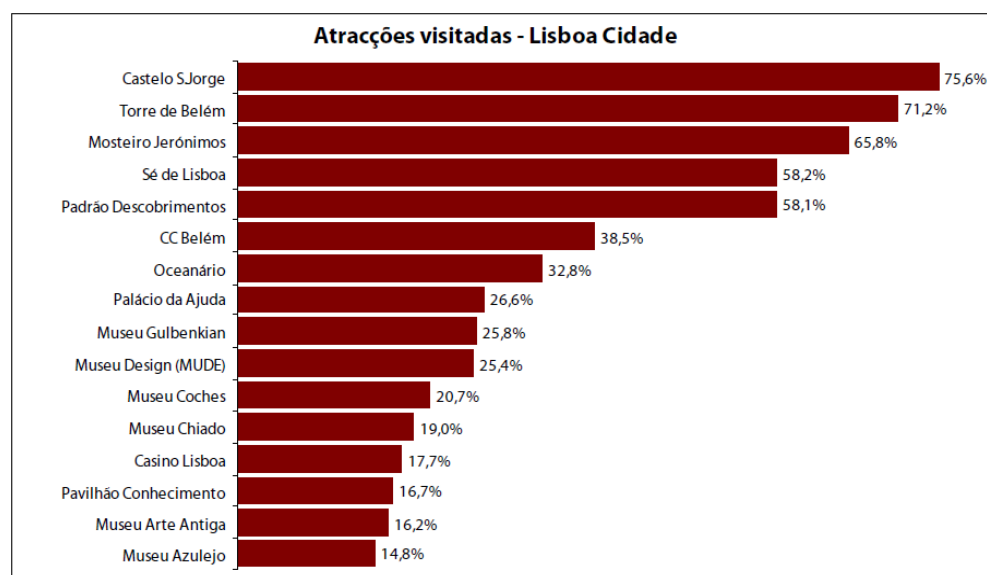
Última nota para o número de visitantes que recorreu ao cartão *Lisboa Card*, um cartão que confere descontos nas entradas de algumas atrações turísticas e que será melhor descrito no capítulo seguinte. Apesar de nem todas as unidades disponibilizarem este dado, pode-se observar que a utilização do cartão é particularmente notória para quem acede ao Palácio Nacional da Ajuda, ao Mosteiro dos Jerónimos, ao Museu Nacional de Arqueologia e ao Museu Nacional do Azulejo. No caso do Castelo de São Jorge e do Padrão dos Descobrimentos foi mesmo possível particularizar o número de pessoas a aceder ao monumento com descontos dos autocarros turísticos, embora o número seja reduzido, com 3% do total no Castelo e 1,5% para o Yellow Bus e 0,4% para a Cityrama/Grayline no Padrão dos Descobrimentos (EGEAC, comunicação por correio eletrónico).

Complementando a informação apresentada com os dados do último inquérito ao turista da ATL (OTL, 2012d), confirmam-se os elevados números de visitantes dos principais monumentos da cidade de Lisboa, o Castelo de São Jorge, o Mosteiro dos Jerónimos e a Torre de Belém, mas surpreende um pouco que apenas 32% dos inquiridos indiquem ter visitado o Oceanário de Lisboa, denotando assim que a larga maioria do quase um milhão de visitantes são nacionais. A Sé posiciona-se também num lugar de destaque na preferência dos turistas, assumindo o Palácio Nacional da Ajuda uma colocação na tabela não coincidente com o relativamente baixo número de visitas revelado pelo Instituto dos Museus e da Conservação. Em situação inversa encontra-se o Museu Nacional do Azulejo, mencionado por apenas 15% dos turistas (FIGURA 16).

De referir que o número de museus, jardins zoológicos, jardins botânicos e aquários se tem mantido relativamente estável nos últimos anos, existindo em 2008 43 unidades na cidade de Lisboa (Deloitte, 2010). Colocando de lado as atrações e olhando para as zonas turísticas, o inquérito da ATL referido acima avança com uma clara preferência pela Baixa lisboeta, seguida das restantes zonas centrais da cidade e de Belém, ao passo que o Parque das Nações apenas conhece a visita de cerca de três em cada cinco turistas (FIGURA 17).

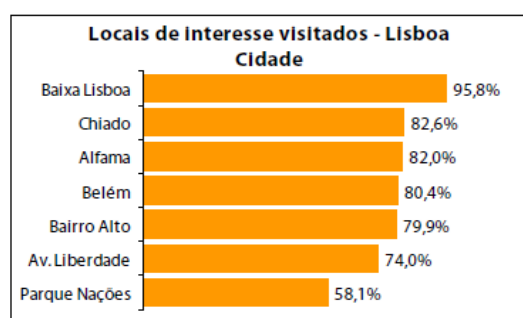
Em termos de zonas com potencial mas atualmente pouco valorizadas, no que diz respeito ao património arquitetónico, podem-se acrescentar o Aqueduto das Águas Livres e o sistema de fontes e chafarizes da cidade e a arquitetura industrial de Alcântara, Xabregas e Matinha. Nos bairros com história, o Paço do Lumiar é também um bom exemplo de uma área depreciada em termos turísticos. Noutro campo, mas igualmente um recurso com potencial, a criação de

museus modernos e atraentes expondo a história dos principais clubes de futebol da cidade pode constituir uma grande atração turística, à semelhança do que sucede em Barcelona onde o museu mais visitado é o do principal clube de futebol local com 1,6 milhões de visitantes, à frente dos museus Picasso e Miró (Generalitat de Catalunya, 2012).



Fonte: Adaptado de OTL, 2012d

FIGURA 16 – VISITAS A ATRAÇÕES TURÍSTICAS DA CIDADE DE LISBOA DE ACORDO COM O INQUÉRITO AO TURISTA DA ATL, 2011



Fonte: OTL, 2012d

FIGURA 17 – LOCAIS DE INTERESSE MAIS VISITADOS NA CIDADE DE LISBOA, 2011

Notas finais para uma discussão sobre a criação de um distrito de museus Belém-Ajuda em 2010, onde foram ainda avançadas propostas mais ambiciosas de um itinerário cultural para

Lisboa desde o Aquário Vasco da Gama em Algés até ao Oceanário de Lisboa no Parque das Nações (Induscria, 2010). A proposta avançava para 9 núcleos distribuídos pela zona ribeirinha e central da cidade, agregando os principais equipamentos culturais de cada zona. O objetivo era o de explorar as possíveis sinergias existentes entre os diferentes museus ou monumentos aí presentes, desde bilhetes comuns a oferta de transporte especial com passagem em todos os equipamentos, visando a integração destas ideias nos documentos estratégicos relevantes da cidade, como a Carta Estratégica de Lisboa ou o Planeamento Estratégico Museus para o Século XXI. Contudo, não se conhecem avanços nesta ideia nos últimos dois anos.

#### ***4.2.3. Perfil do turista***

No que toca às origens dos turistas, um terço dos hóspedes nos estabelecimentos hoteleiros é português e de entre os estrangeiros predominam os espanhóis com 12,2% a 14,8% do total de hóspedes desde o início do século. Os alemães e os norte-americanos que eram o 3.º e 4.º mercados emissores em 2001, têm decrescido significativamente de importância e atualmente são apenas o 5.º e 6.º, atrás da França e Itália (INE, 2011c). Quanto à idade dos turistas não estão disponíveis dados do INE desagregados para a cidade de Lisboa ou mesmo para a Região de Lisboa, pelo que a maior aproximação é a amostra dos inquéritos da ATL. Esta instituição em 2011 passou a realizar sete inquéritos distintos: quatro por segmentos, aos passageiros dos voos de baixo custo e dos cruzeiros, aos congressistas e aos golfistas; dois aos turistas estrangeiros da Região de Lisboa, um sobre a satisfação e imagem e outro cobrindo as atividades e informação; e um último motivacional que incide somente sobre a cidade de Lisboa, abordando turistas nacionais e estrangeiros numa amostra de cerca de 3200 entrevistas, a mais robusta de todos os inquéritos. Pelo total da amostra, por focar só a cidade de Lisboa e pelas temáticas questionadas, parece ser este último inquérito o que maior relevância apresenta e é sobre ele que recai a análise que se segue (OTL, 2012c).

Em 2011 a maioria dos turistas tinha entre 36 e 55 anos, viajavam normalmente acompanhados, por uma média de 1,62 pessoas, variando entre 0,8 no turismo de negócios e os 2,14 no lazer, e quase 40% dos turistas estrangeiros visitavam a cidade pela primeira vez (QUADRO 11).

QUADRO 11 – PERFIL DO TURISTA DE LISBOA, DE ACORDO COM O INQUÉRITO MOTIVACIONAL DA ATL, 2011

Perfil do turista de Lisboa
46% dos turistas estrangeiros são espanhóis, 24 % franceses, 22% brasileiros
55% vem em lazer, 42% no segmento <i>city break</i>
63% são homens
53% têm entre 36 e 55 anos, 29% têm entre 36 e 45 anos
62% são casados
67% têm uma licenciatura ou qualificação superior
63% organizam eles próprios a viagem
37% usam a internet para reservar alojamento
31% usam a internet para obter informações sobre o destino
29% visitam a cidade pela primeira vez
64% deslocam-se de avião até Lisboa e 22% de automóvel
4,24 noites é a estada média em Lisboa
1,62 pessoas é a média dos acompanhantes, sendo que 43% se fazem acompanhar pelo companheiro/a
€112,50 é o gasto médio diário sem transporte

Fonte: OTL, 2012c

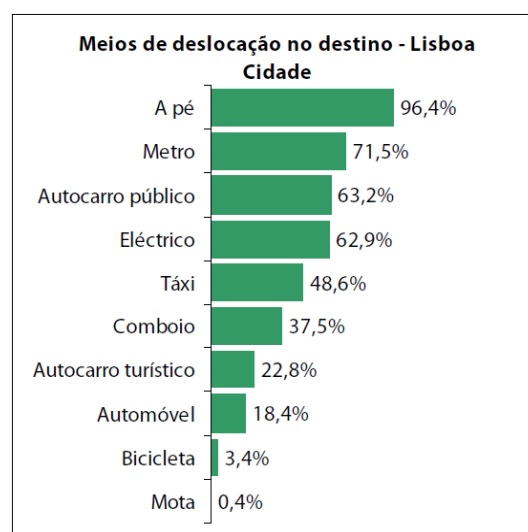
Não existem dados sobre a forma como os turistas se deslocam na cidade dos alojamentos até aos recursos turísticos ou entre as diferentes zonas turísticas, sendo a informação mais aproximada a disponibilizada pelos inquéritos aos turistas da ATL que avança com valores globais para os principais modos de transporte utilizados pelos turistas para acederem ao destino e para se movimentarem no destino.

Olhando primeiramente ao acesso ao destino, procurando pistas sobre as razões para a escolha do modo de transporte nas deslocações no destino, o modo de transporte preferencial para viajar até Lisboa é o avião para 86% dos turistas estrangeiros e o automóvel para 47% dos nacionais, neste caso essencialmente quando o motivo da viagem é o lazer (OTL, 2012c). De entre os estrangeiros que recorrem ao transporte privado, os espanhóis são os que o fazem em maior número, facto facilmente explicado pela proximidade do seu país ao destino, levando 40% dos turistas a dar preferência ao conforto do TI nas deslocações.

De entre os turistas que chegam de avião, de acordo com o mais recente inquérito da ATL aos passageiros dos voos de baixo custo, mais de 60% recorrem aos táxis na saída ou chegada ao Aeroporto de Lisboa (OTL, 2012b). Isto demonstra as soluções pouco apelativas colocadas ao dispor dos visitantes e/ou a falta de informação que existe sobre os TC, sendo os autocarros escolha para apenas 17% dos entrevistados, embora não se particularize se são

maioritariamente autocarros regulares ou o Aerobus, autocarro expresso desde o aeroporto dirigido aos turistas. Este panorama mudou recentemente com o prolongamento da linha vermelha do Metropolitano de Lisboa ao Aeroporto, sendo interessante verificar no próximo ano a evolução deste indicador. Pedro Andrade (entrevista no âmbito do caso de estudo) realça a importância da receção e acompanhamento dos turistas na sua chegada ao aeroporto, no qual deveriam existir colaboradores para auxiliarem os turistas com informações sobre os transportes ao dispor.

Se no caso do acesso ao destino a resposta do entrevistado é simples e reveladora, dado que se reporta a uma só viagem, já no caso das deslocações no destino as respostas podem ser dúbias. Nos inquéritos da ATL apresenta-se ao turista uma lista de modos solicitando-lhe para indicar todos os que usou durante a sua estada e o que usou maioritariamente. No primeiro caso invariavelmente surge o andar a pé destacado nos resultados dos inquéritos (FIGURA 18), dado que praticamente todos os turistas assumem o papel de peão no decurso da sua visita, nem que seja na deslocação ao restaurante que fica na rua do hotel, por exemplo. Este é o indicador que a ATL prefere trabalhar, por julgar ser o “mais revelador”, conforme reconhece o coordenador do OTL (André Barata Moura, entrevista no âmbito do caso de estudo).

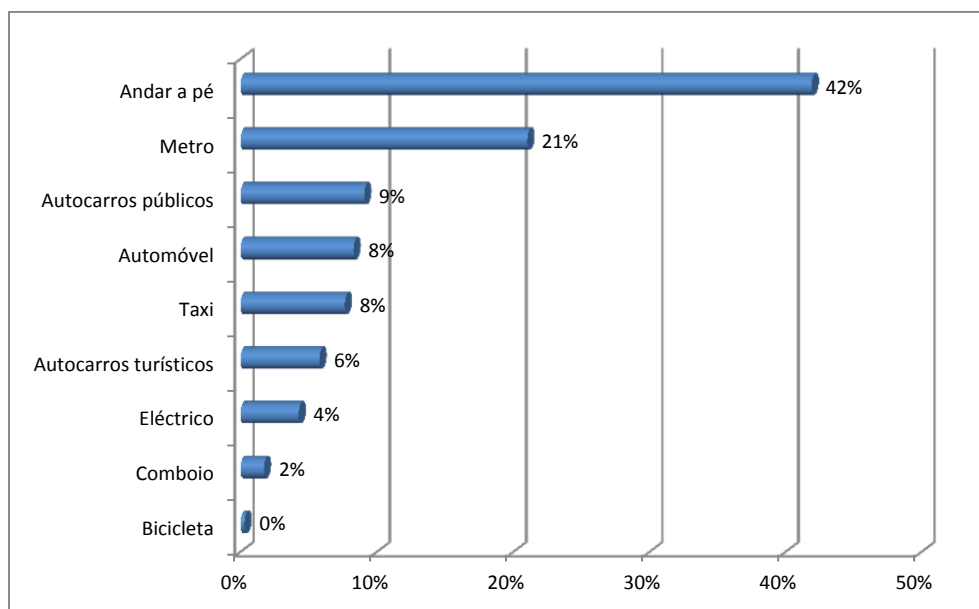


Fonte: OTL, 2012d

FIGURA 18 – MODOS DE DESLOCAÇÃO UTILIZADOS PELOS TURISTAS NA CIDADE DE LISBOA, 2011

De qualquer das formas, olhando para o segundo indicador em resposta à questão sobre o modo mais usado (FIGURA 19), dados que têm por base a mesma amostra do indicador anterior,

o andar a pé, metro e autocarros públicos mantêm a ordem no topo, mas a partir daí a sequência difere relativamente ao primeiro indicador.



Fonte: ATL, comunicação por correio eletrónico

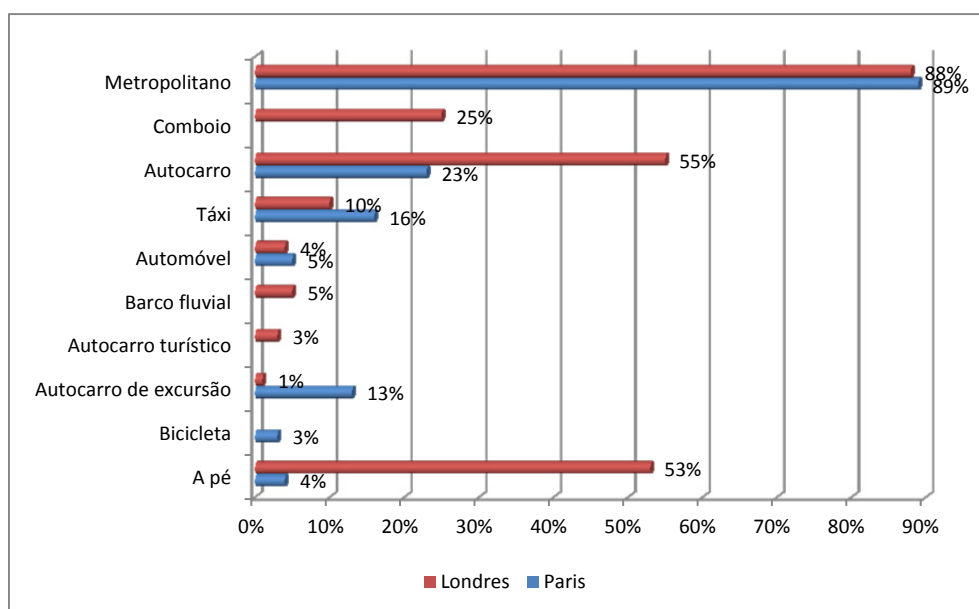
FIGURA 19 – MODOS DE DESLOCAÇÃO MAIS UTILIZADOS PELOS TURISTAS NA CIDADE DE LISBOA, 2011

Estas diferenças parecem indicar que alguns modos são usados para um tipo de deslocação específica, seja ela enquanto experiência turística, com os elétricos como exemplo mais evidente com apenas 4% de turistas a indicá-lo como modo de deslocação mais frequente, ou para aceder a um local em particular, podendo o comboio ser disso demonstrativo, possivelmente para ir do centro da cidade até Belém.

De entre os TC, o metro destaca-se como o mais usado, ao passo que os autocarros regulares são a escolha preferencial de quase tantos turistas quanto os que recorrem ao automóvel. Um em cada dois turistas apanha um táxi durante a sua estada e 8% deles usam-no mesmo preferencialmente, valor mais baixo do que supõe José Manuel Viegas (entrevista no âmbito do caso de estudo), o qual crê num maior peso do táxi pelo preço baixo e facilidade de utilização, em oposição à rede de autocarros que julga ser impercetível para qualquer turista. Este especialista reforça no entanto o lugar de destaque da mobilidade pedonal, indicando que Lisboa é uma cidade propícia para ser descoberta a pé, proporcionando uma experiência

cénica e cultural única, o que ameniza todos os fatores negativos associados, como os passeios estreitos e em fracas condições de manutenção e a insegurança.

Comparando com outras cidades europeias, em Londres o destaque vai claramente para o metropolitano, seguido do autocarro e do andar a pé, que surge como opção para pouco mais de metade dos turistas (LDA, 2010). Paris coloca igualmente o metropolitano como modo de transporte mais usado, surgindo depois o autocarro regular à frente do táxi (Mairie de Paris, 2012a). O andar a pé surge com um valor residual (FIGURA 20), o que levanta a questão sobre a forma como as perguntas são feitas nos inquéritos ou como os dados são obtidos para revelarem uma tão grande disparidade nas diferentes cidades, dificultando assim a comparação destes dados.



Fonte: LDA, 2010; Mairie de Paris, 2012a

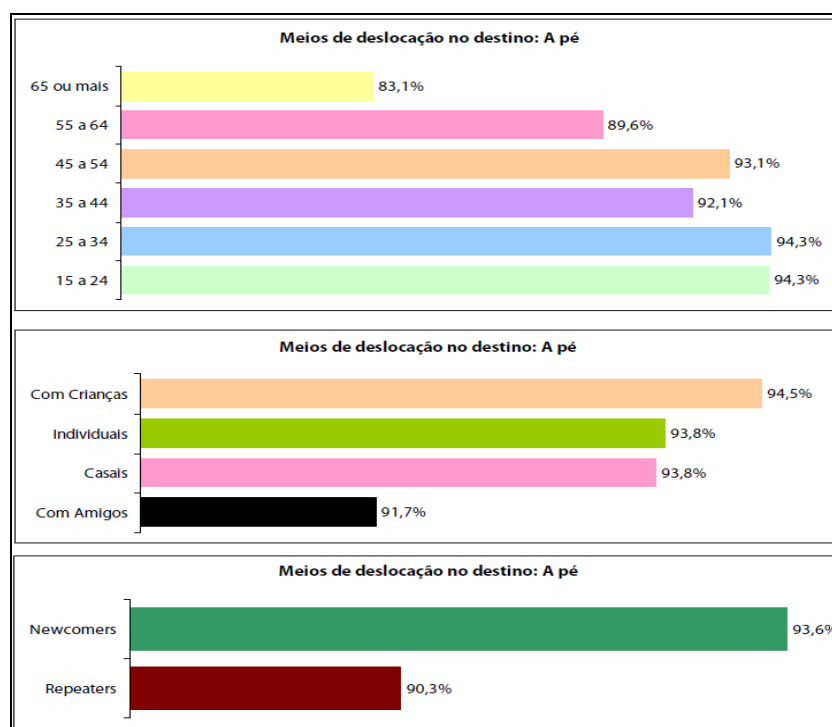
FIGURA 20 – MODOS DE DESLOCAÇÃO DOS TURISTAS NAS CIDADES DE LONDRES E PARIS, 2008 & 2009

Inquéritos da ATL específicos para os participantes em congressos da cidade de Lisboa revelam que o táxi é o modo de transporte preferencial nas suas deslocações, não só entre o aeroporto e o hotel, com 82,9%, como do hotel ao local do congresso, escolha de 67,4% dos congressistas, surgindo os TC em segundo lugar com 21,1% (OTL, 2012e). Os inquéritos semelhantes dirigidos aos visitantes dos cruzeiros indicam que estes, nas 9,25h que passam em média na cidade, visitam a cidade por meios próprios em 63,2% dos casos, só recorrendo a

excursões com guia 20,6%. Os autocarros turísticos e os *shuttles* dominam a preferência dos visitantes, seguidos do andar a pé e do táxi. Curiosamente, e apesar de existir uma paragem de metro mesmo em frente ao Terminal de Santa Apolónia, há mais passageiros dos cruzeiros a recorrerem ao autocarro regular do que os 10,6% que usam o metro (OTL, 2012f).

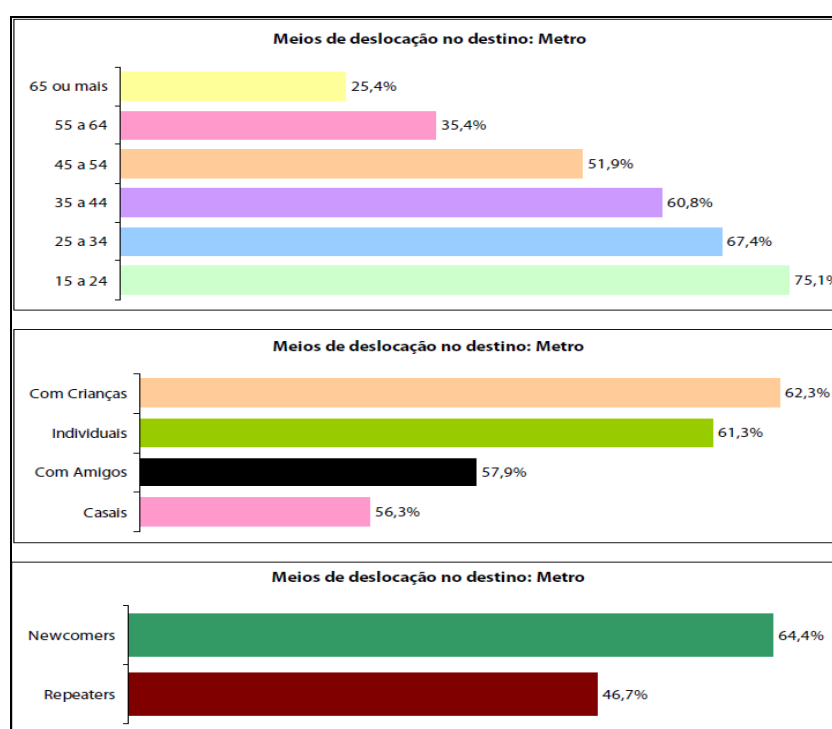
Voltando aos inquéritos para a generalidade dos turistas, a edição de 2011 destes inquéritos trouxe uma interessante desagregação da informação (OTL, 2012d). Assim, de entre todos os que responderam que andaram a pé em Lisboa, predominam, como seria de esperar, as classes etárias mais jovens, embora as mais idosas também tenham bastante representatividade (FIGURA 21). O mesmo já não se verifica nos restantes modos de transporte (FIGURA 22, FIGURA 23 e FIGURA 24), em que as classes etárias menos jovens apresentam valores reduzidos, indiciando o recurso a transportes turísticos dedicados ou ao táxi, estatísticas que no entanto não estão disponíveis. Algo surpreendente é o facto de ser o grupo dos turistas que viaja com crianças o que mais vezes indica recorrer ao andar a pé, fenómeno que se repetiu nos utentes do metro e do eléctrico. Já nos autocarros públicos surgem à frente os turistas que viajam sozinhos, embora com valores muito semelhantes aos das restantes categorias de turistas. Relevante verificar também que os novos turistas (ou *newcomers*) lideram sempre, e destacadamente, no recurso a estes modos de transporte face aos que já conheciam a cidade (ou *repeaters*), diferença apenas atenuada no andar a pé. Isto leva a crer que tendencialmente, e após uma primeira experiência, estes últimos turistas se afastam dos TC como forma de deslocação na cidade, dando primazia às deslocações pedestres, provavelmente já seleccionando um alojamento situado junto das atrações que pretendem visitar, ou recorrendo a outros transportes privados mais vocacionados para o turismo.





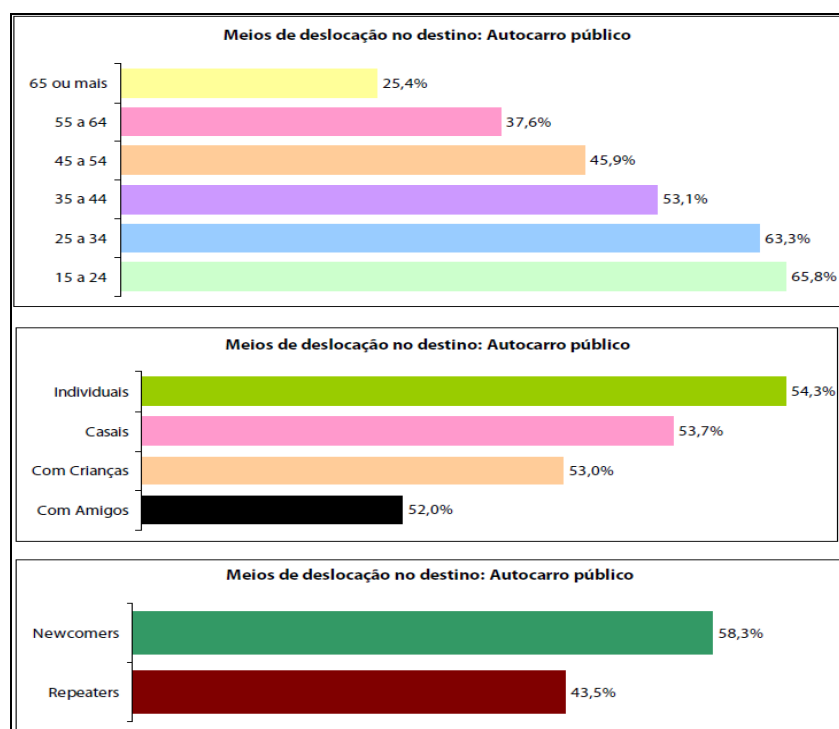
Fonte: OTL, 2012d

FIGURA 21 – REPARTIÇÃO DOS VISITANTES QUE RECORREM A ANDAR A PÉ NAS SUAS DESLOCAÇÕES NA CIDADE DE LISBOA DE ACORDO COM VÁRIOS CRITÉRIOS, 2011



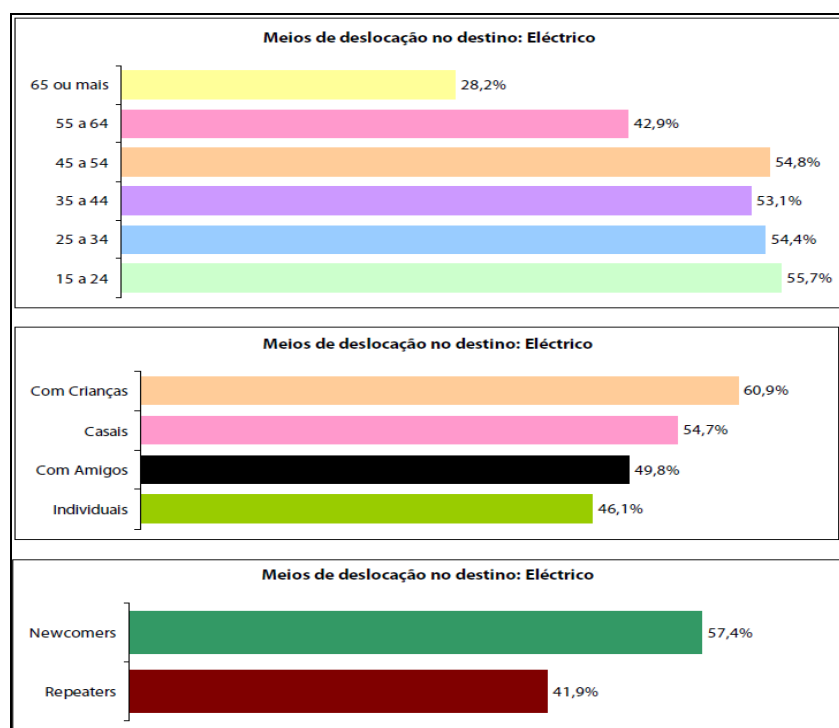
Fonte: OTL, 2012d

FIGURA 22 – REPARTIÇÃO DOS VISITANTES QUE RECORREM AO METRO NAS SUAS DESLOCAÇÕES NA CIDADE DE LISBOA DE ACORDO COM VÁRIOS CRITÉRIOS, 2011



Fonte: OTL, 2012d

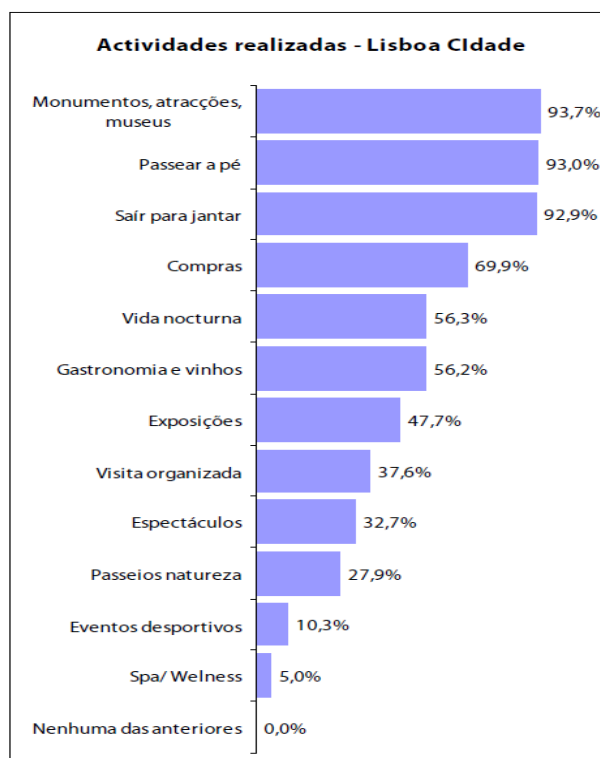
FIGURA 23 – REPARTIÇÃO DOS VISITANTES QUE RECORREM AOS AUTOCARROS PÚBLICOS NAS SUAS DESLOCAÇÕES NA CIDADE DE LISBOA DE ACORDO COM VÁRIOS CRITÉRIOS, 2011



Fonte: OTL, 2012d

FIGURA 24 – REPARTIÇÃO DOS VISITANTES QUE RECORREM AO ELÉTRICO NAS SUAS DESLOCAÇÕES NA CIDADE DE LISBOA DE ACORDO COM VÁRIOS CRITÉRIOS, 2011

Das atividades realizadas pelos turistas no decurso da sua estada, a visita a monumentos, atrações e museus, os passeios a pé e o sair para jantar são quase unânimes. Seguem-se as compras, a vida noturna, a gastronomia e vinhos e as exposições, sobressaindo o facto de apenas 37,6% dos turistas recorrerem a visitas guiadas (FIGURA 25).



Fonte: Adaptado de OTL, 2012d

FIGURA 25 – ATIVIDADES MAIS PRATICADAS NA VISITA À CIDADE DE LISBOA, 2011

#### ***4.2.4. Informação turística***

Caracterizados os modos de deslocação dos turistas e as atividades mais praticadas na capital portuguesa, centram-se agora as atenções na forma como os turistas tomam as suas decisões, qual a informação de base a que recorrem, antes e durante a sua estada. Num estudo no âmbito do Plano Estratégico 2011-2014 da ATL (Deloitte, 2010) a internet surgiu sempre entre

as duas primeiras posições sobre a forma como os turistas obtiveram informação sobre a Região de Lisboa. Contudo, os resultados dos inquéritos aos turistas da ATL não dão tanto destaque à internet, remetendo-a para trás dos guias turísticos impressos e conselhos de familiares e amigos (FIGURA 26). De notar que o portal oficial de turismo da cidade ocupa uma posição extremamente modesta, atrás das brochuras turísticas e das redes sociais na internet.

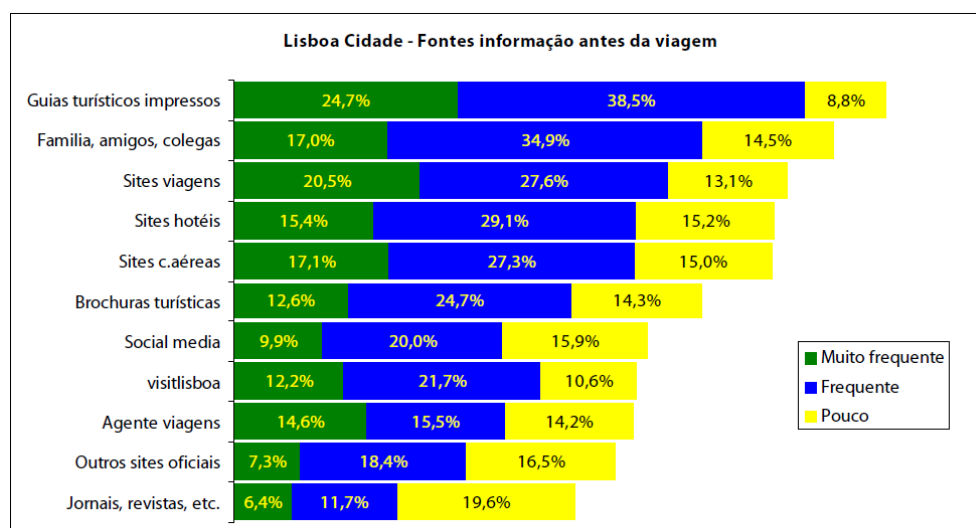


FIGURA 26 – NÍVEL DE UTILIZAÇÃO DAS FONTES DE INFORMAÇÃO POR PARTE DOS TURISTAS ANTES DA VISITA À CIDADE DE LISBOA, 2011

Noutras cidades, verifica-se um maior peso da internet na busca pela informação, nomeadamente em Londres, onde apesar de os guias turísticos também encabeçarem a lista, os sítios de internet sucedem-lhe, tendo o portal oficial de turismo um peso maior comparado com Lisboa (LDA, 2010). Os inquéritos de Amesterdão revelam mesmo que os guias turísticos acolhem a preferência de somente 12% dos turistas, enquanto os diferentes sítios de internet sobre o destino têm quatro a cinco vezes mais procura (I amsterdam, 2012a).

Durante a estada, os guias turísticos permanecem em posição de destaque nas opções para obtenção de informação, seguido do contacto informal nos alojamentos ou junto da população local, os quais surgem à frente dos postos de informação turística (FIGURA 27). Apesar da profusão de telefones avançados com acesso à internet móvel, vulgarmente conhecidos como *smartphones*, é curioso verificar que o recurso aos dados móveis e aplicações é ainda residual,

assim como o uso da internet no destino, em clara oposição às tendências relatadas por alguns agentes do setor turístico (Hotels.com, 2012; WTTC in Tnooz, 2012).

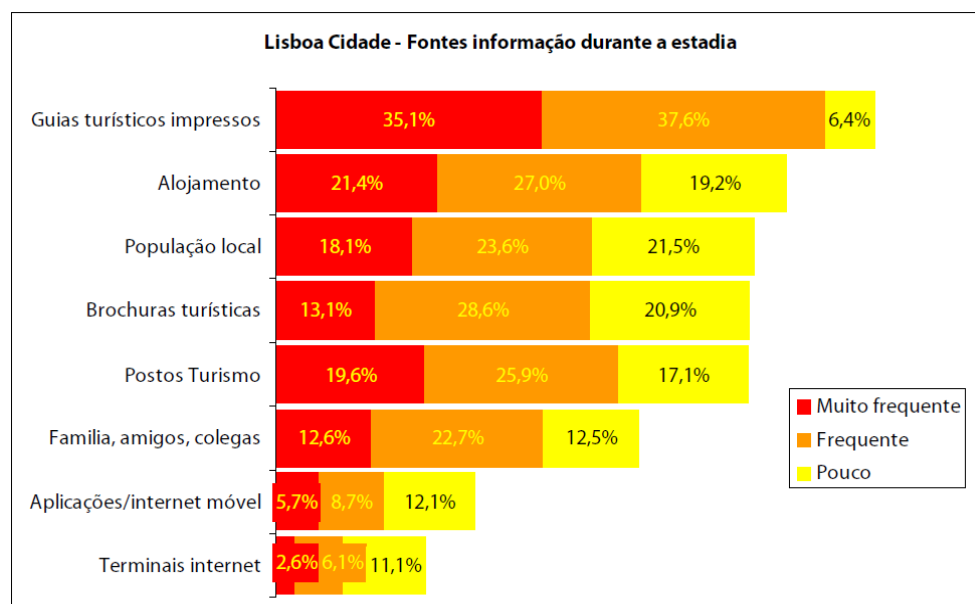


FIGURA 27 – NÍVEL DE UTILIZAÇÃO DAS FONTES DE INFORMAÇÃO POR PARTE DOS TURISTAS DURANTE A VISITA À CIDADE DE LISBOA, 2011

Mais uma vez olhando para outros casos internacionais, apenas Londres fornece informação sobre este indicador, seguindo um pouco a linha do observado em Lisboa, com uma grande preferência para os guias, mas tal como antes da viagem, também aqui a internet assume um maior peso face à experiência de Lisboa, surgindo como terceira opção, logo atrás dos conselhos de familiares e amigos e à frente dos postos de turismo (LDA, 2010).

Observando agora a informação sobre transportes disponibilizada pelas principais fontes de informação dos turistas em visita a Lisboa, entre quatro dos principais guias turísticos sobre Lisboa – DK (conhecidos em Portugal como guias American Express), Le Guide du Routard, Lonely Planet e Rough Guide – verifica-se que nem todos fornecem informação sobre as linhas de metropolitano, comboio, elétricos e autocarros regulares que se situam junto a cada atração turística, embora nos mapas surjam indicadas as paragens do metro e nalguns casos do elétrico também, descurando os autocarros da Carris. Isto pode criar algumas dificuldades nas deslocações, podendo dar-se o exemplo do Museu Nacional de Arte Antiga no guia DK, em que um dos modos referidos é o elétrico 28, cuja paragem mais próxima se situa junto à

Basílica da Estrela a 1,3 km de distância numa trajetória ascendente desde o museu (Dorling Kindersley, 2011). Este guia é contudo o único a apresentar um mapa com as linhas dos autocarros para as principais zonas turísticas.

Todos estes guias apresentam também uma secção especial dedicada aos transportes, indicando os passeios a pé como uma das melhores formas de conhecer a cidade, mas alertando para o esforço físico imposto pelas colinas da cidade e para a calçada usualmente suja e escorregadia em tempo de chuva. O conselho recai sobre os autocarros e sobretudo o metro por ser mais eficiente (em ambos os casos com alerta para os carteiristas), até em detrimento dos elétricos e ascensores, que se aconselham enquanto experiência turística, mas não como a melhor forma de deslocação na cidade. O automóvel é totalmente desaconselhado pelos guias, devido aos constantes engarrafamentos, estacionamento difícil e comportamentos dos automobilistas, referindo o táxi como uma alternativa barata (Le Guide du Routard, 2011; Rough Guides, 2011), até mesmo mais barata que os TC quando os turistas viajam acompanhados. As deslocações nos TC e táxis nas horas de ponta da manhã e da tarde são também indicadas como sendo de evitar (Dorling Kindersley, 2011), assim como os passeios de bicicleta pelo centro, dados os declives, o mau pavimento e o comportamento dos automobilistas (Le Guide du Routard, 2011; Lonely Planet, 2009).

Dado o ano de edição destes guias, são diversas as informações desatualizadas sobre a rede de transportes, desde as carreiras da Carris (Le Guide du Routard, 2011), aos preços e tarifários já inexistentes, como os bilhetes de cinco dias na Carris ou os bilhetes de dez viagens no metro (Dorling Kindersley, 2011; Lonely Planet, 2009; Rough Guides, 2011).

Os sítios de internet dedicados às viagens surgem também como uma das principais fontes de informação antes da viagem, embora com poucas consultas no decurso da estada. Da lista dos cinco principais sítios de internet sobre viagens elaborada pela empresa Yahoo! (2012), o Fodor's Travel (2012) é o que apresenta mais informação sobre a mobilidade em Lisboa, com sugestões semelhantes às observadas nos guias turísticos impressos, surgindo também diversa informação desatualizada sobre o sistema de TC. Menos detalhadas são as informações do Frommer's (2012), que ainda assim destaca o elétrico 28 como a experiência a não perder em Lisboa e apresenta duas sugestões de percursos pedestres por Alfama e pela Baixa e Chiado. O CNN Travel (Cable News Network, 2012) e o TripAdvisor (2012) praticamente não avançam com informações sobre transportes na cidade, assim como o Concierge (Condé Nast, 2012) que apenas refere a preferência pelo recurso aos títulos pré-pagos de táxi no aeroporto para evitar condutores desonestos. Foram ainda revistos outros sítios como o Arrival Guides, Let's

Go, Michelin e Yahoo! Travel que seguem a linha dos últimos três sítios apresentados, com pouca ou nenhuma informação sobre transportes.

No portal oficial de turismo de Lisboa (ATL, 2012c) a informação sobre transportes é também escassa, apesar de se destacar um planeador de viagens, que no entanto não é mais que uma listagem de atrações e sua identificação em mapa, num interface muito pouco intuitivo. Na página principal surge também uma ligação para um mapa da cidade, contudo esta não passa de um atalho para os mapas do Google, sem qualquer tratamento da informação adicional. Não existe ainda qualquer referência ao turismo acessível, para turistas com mobilidade condicionada. O destaque positivo vai para um conjunto de cinco passeios pedestres sugeridos, com identificação dos pontos de interesse em cada zona e de um mapa auxiliar com o trajeto a fazer.

Vale a pena citar o contraste para os exemplos dos sítios oficiais de turismo de todas as outras cidades europeias consideradas para efeitos de comparação – Amesterdão, Barcelona, Berlim, Londres, Madrid, Paris e Viena – que descrevem com bastante detalhe os diversos modos de transporte ao dispor do turista e apresentam ainda páginas bastante completas dedicadas ao turismo acessível (Berlin Tourismus & Kongress, 2012; I amsterdam, 2012b; London & Partners, 2012; Madrid Visitors & Convention Bureau, 2012; Office du Tourisme et des Congrès de Paris, 2012; Turisme de Barcelona, 2012c; WienTourismus, 2012).

As brochuras turísticas têm também algum peso na pesquisa por informação e a que é fornecida nos postos de informação turística do Turismo de Lisboa, a revista mensal Follow Me (ATL, 2012b), apresenta um mapa da cidade – algo que estranhamente não está igualmente acessível no sítio de internet da ATL (2012c) –, evidenciando a rede do metropolitano e dos autocarros turísticos, descurando no entanto a rede de autocarros e elétricos. Contém também uma breve descrição dos monumentos e museus da cidade, com indicação dos TC disponíveis para aí aceder, o que já não sucede no caso dos restaurantes, comércio, casas de fado e alojamentos.

Com pouco peso na procura por informação dos turistas face ao que seria de esperar, os postos de informação turística da ATL são sete e estão dispersos pela cidade – Aeroporto de Lisboa, Praça do Comércio, Rua Augusta, Rua do Arsenal, Palácio Foz, Santa Apolónia e Belém (estes dois últimos com horário reduzido) –, existindo ainda um posto móvel para auxílio aos cruzeiros. Os pedidos de informação dos turistas são encabeçados pelos programas culturais, sugestões para uma visita rápida e solicitação de mapas. Só depois vêm as questões sobre os transportes e circuitos turísticos (ATL, 2007b).

Ainda sem grandes entusiastas, as aplicações para telemóveis têm um grande potencial de utilização nos destinos turísticos. Para Lisboa identificaram-se duas propostas com recurso a aplicações eletrónicas com guias sobre Lisboa. A YouGo (M-Insight, 2012) é uma aplicação portuguesa com guias para diversas cidades portuguesas, disponível para as principais plataformas móveis e em português e inglês. Na aplicação para Lisboa apresenta as principais atrações turísticas, alojamentos, restaurantes, etc., com pequenas fichas sobre cada um, com horários, preços e nalguns casos com a localização em mapa. Esta localização não está presente na área sobre transportes, onde surgem apenas alguns modos de transporte com uma breve descrição dos serviços disponíveis, faltando o metro, por exemplo. Acaba por ser mais um guia turístico com diversas limitações de conteúdo face aos tradicionais impressos, apesar do atrativo de o poder levar no telemóvel, carecendo sempre de uma ligação à internet para funcionar na sua plenitude.

Mais completa é a oferta da Tripwolf (2012), um guia de viagens na internet de origem austríaca que disponibiliza no seu sítio uma aplicação paga que permite aceder a guias turísticos de perto de 800 destinos diferentes, desde cidades a países, em cinco línguas e com versões para as principais plataformas móveis. Nestes guias é dada informação sobre um número limitado de atrações turísticas e com uma descrição pouco completa sobre cada, faltando, por exemplo, os horários e indicando somente as carreiras de autocarros para aceder ao local, esquecendo os outros modos. Tem a vantagem de localizar tudo em mapa e de ter um planeador de viagem, embora nem sempre funcional, dando frequentemente erros.

Existia uma terceira alternativa até há pouco tempo, o LisbonPad (2012) apresentava uma solução interessante ao disponibilizar para aluguer *tablets* com aplicações instaladas, como guias da cidade de Lisboa, e com um acesso ilimitado à internet. A empresa abandonou o mercado do turismo há cerca de dois meses, devido à pouca procura dos turistas, concentrando-se agora nos eventos e segmento empresarial. Apesar do retorno positivo por parte dos clientes, a empresa justifica o insucesso em captar novos utilizadores com a dificuldade em chegar aos canais de comunicação adequados para os turistas (LisbonPad, comunicação pessoal).

Para as cidades de Barcelona e Berlim são disponibilizadas através do sítio oficial de turismo local uma série de aplicações temáticas com variada informação turística (Berlin Tourismus & Kongress, 2012; Turisme de Barcelona, 2012c), tendo Amesterdão, Londres e Viena aplicações oficiais com extensa informação sobre o turismo nestas cidades (I amsterdam, 2012b; London & Partners, 2012; WienTourismus, 2012).



Para concluir, importa referir outras fontes de informação existentes, como os 18 painéis vídeo espalhados pela cidade geridos pelo Turismo de Lisboa e que pretendem informar os residentes e visitantes da capital portuguesa “sobre temas de interesse geral, municipal, cultural e turístico” (ATL, 2012a). Apesar do relativo potencial deste meio de comunicação, a sua localização visa essencialmente os automobilistas e não os turistas, dado estar situado maioritariamente junto dos principais eixos rodoviários, em locais pouco óbvios para a passagem de turistas ou onde dificilmente um peão poderá observar a informação transmitida. São disso exemplo os painéis da Segunda Circular, Avenida Engenheiro Duarte Pacheco, Praça de Espanha, entre outros. Mais úteis aos turistas poderão ser os painéis do Parque das Nações ou do Cais do Sodré.

Muitas vezes referida pelos turistas como um dos itens que pior impressão lhes deixou, a sinalização das zonas turísticas é deficitária, facto já reconhecido pela CML (2009a), e a pouca que existe dirige-se aos veículos rodoviários.

### **4.3. O setor dos transportes**

“É por todos reconhecido que as condições em que a mobilidade se exerce em Lisboa e no seu entorno metropolitano são deficientes. Genericamente pode dizer-se que há queixas sistemáticas por parte de todos os grupos de utentes desse sistema, qualquer que seja o modo dominante de transporte que utilizam, ainda que as reclamações variem entre uns e outros. Todos concordam que é preciso fazer qualquer coisa, mas não tem estado disponível uma visão global do sistema e uma proposta coerente de intervenção.” Começa assim o prefácio de José Manuel Viegas ao estudo por si coordenado ‘Lisboa: O Desafio da Mobilidade’ (CML, 2005a), um dos documentos mais completos sobre a mobilidade na capital portuguesa.

Efetivamente, os transportes e a mobilidade são frequentemente apontados como os sistemas mais deficitários em Lisboa e na sua área metropolitana (GSEOTC, 2009; Observatório do QREN, 2008; Oliveira & Pinho, 2010; Schmidt & Nave, 2004), sendo recorrente citar o divórcio entre o planeamento de transportes e as políticas de ordenamento do território (IMTT, 2008; Pinheiro & Viegas *in* AML, 2005). Por um lado as infraestruturas de transporte não acautelam os impactes urbanísticos decorrentes, por outro os planos de urbanização não são

acompanhados de estudos de mobilidade. Consequência disto são os aglomerados urbanos excessivos em torno das principais linhas de transporte, mais notório nos subúrbios da cidade de Lisboa, e as novas urbanizações ou polos de atração carentes de infraestruturas de transporte adequadas, nomeadamente ao nível do transporte coletivo (TC), como é o caso do Parque das Nações.

O TI encontra assim terreno propício para o crescimento, moldando o tecido urbano através de novas infraestruturas, de adaptações dos espaços públicos e da gestão urbana direcionadas para o automóvel, o que paradoxalmente tem aumentado a sua prevalência (CML, 2007). Este contexto resulta naturalmente em problemas ao nível do congestionamento de tráfego e da falta de estacionamento, sugerindo mesmo Viegas (AML, 2005) que estas questões afetam seriamente a competitividade da cidade, obstando ao normal funcionamento das empresas e degradando a experiência turística.

Em termos institucionais, existem três escalas com elevado peso nas políticas de transporte local. Por um lado o Estado que controla as empresas de transporte de Lisboa: Carris, Metropolitano de Lisboa, assim como a CP-Comboios de Portugal. Surge depois a Autoridade Metropolitana de Transportes de Lisboa (AMTL) criada em 2003 (Decreto-Lei n.º 268/2003 de 28 de outubro), mas que só conheceu um arranque efetivo em 2009 (Lei n.º 1/2009 de 5 de janeiro). As principais atribuições desta entidade passam pela integração tarifária e promoção do TC em detrimento do TI, sendo ainda responsável pelo planeamento e organização do setor a nível metropolitano (AMTL, 2012c).

À escala municipal, a CML tem um pelouro de vereação de Mobilidade e Infraestruturas Viárias e uma Direção Municipal de Mobilidade e Transportes com competências centradas nas políticas de mobilidade e transportes e na gestão da via pública e das condições de circulação e estacionamento (CML, 2011b).

Lisboa é o principal polo de emprego e de estudo da AML (INE, 2003b). São mais de 570 mil pessoas a entrar diariamente em Lisboa (CML, 2005a), deslocando-se das suas residências para os locais de trabalho ou escolas, 412 mil veículos que atravessam todos os dias as fronteiras municipais, o que duplica a população da cidade no período diurno, totalizando mais de 1,1 milhões de pessoas e 2,3 milhões de viagens diárias com pelo menos um extremo em Lisboa. Nas viagens terminadas em Lisboa ainda prevalecia em 2004 o TC como modo preferencial (FIGURA 28), embora perdendo 18 pontos percentuais face aos valores de 1993, grande parte transferido para o TI. Relativamente ao motivo das viagens, a maioria é feita para regressar a casa ou por motivos profissionais ou de estudo (FIGURA 29).

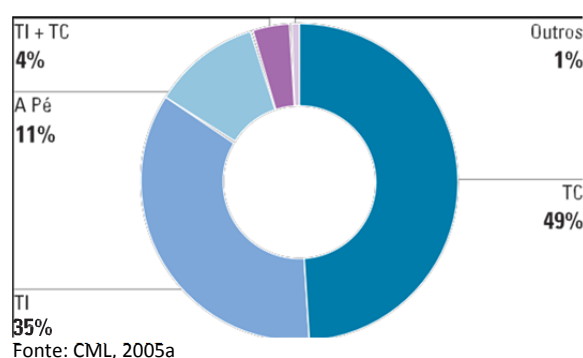


FIGURA 28 – REPARTIÇÃO MODAL NAS VIAGENS COM EXTREMO EM LISBOA, 2003/2004

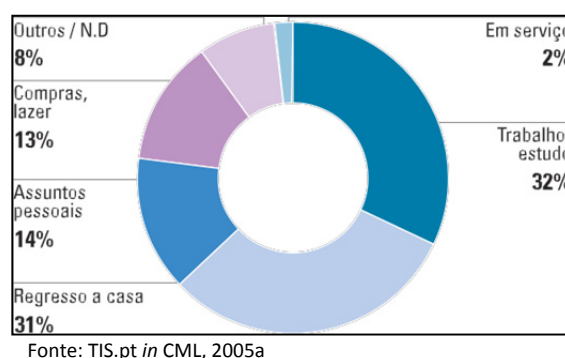
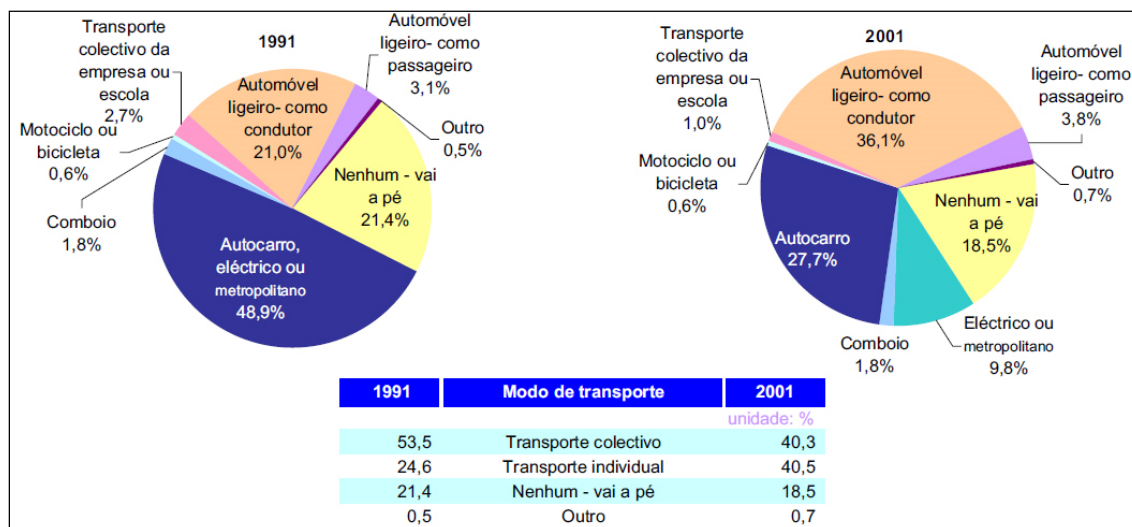


FIGURA 29 – REPARTIÇÃO POR MOTIVO DAS VIAGENS COM EXTREMO EM LISBOA, 2003/2004

Outro estudo do INE (2003b), que só foca os residentes no concelho de Lisboa, dá maior primazia ao TI colocando-o já à frente do TC para as deslocações em Lisboa, com um crescimento de 16 pontos percentuais de 1991 para 2001 face aos 13 em sentido inverso do TC (FIGURA 30).

Estes valores são até mais favoráveis relativamente aos TC do que em Londres (TI com um peso de 43% à escala da Grande Londres), embora na capital britânica as deslocações pedestres tenham um maior peso que em Lisboa (Mayor of London, 2010), mas ficam bastante distantes dos de Barcelona, Madrid, Paris ou Viena, onde cerca de 75% das deslocações são efetuadas em TC, bicicleta ou a pé, e apenas 25% recaem sobre o TI (Ajuntament de Barcelona, 2012; Ayuntamiento de Madrid, 2012; Mairie de Paris, 2012b; Stadtentwicklung Wien, 2009). Berlim surge com valores intermédios com uma quota de TI de cerca de 30%, embora com um elevado peso da mobilidade pedestre (30%) e ciclável (13%) (Senatsverwaltung für

Stadtentwicklung und Umwelt, 2011), enquanto Amesterdão apesar dos 28% que recorrem ao automóvel, faz recair sobre a bicicleta 30% dos seus movimentos (Meijer, 2012).



Fonte: INE, 2003b

FIGURA 30 – MODO DE TRANSPORTE PRINCIPAL UTILIZADO PELOS RESIDENTES DO CONCELHO DE LISBOA, 1991-2001

Voltando ao estudo da CML (2005a), este analisou ainda os motivos por trás da escolha do modo, sendo a rapidez indicada por 75% dos utilizadores do TI. Opção semelhante é feita por 41% dos utilizadores do TC, seguida da inexistência de alternativas (32%) e do preço (17%). Os adeptos do pedestrianismo recorrem a este modo essencialmente pela proximidade das deslocações (38%) e pelo gosto em andar a pé (31%). Outro dado relevante é o da repartição horária das viagens, estando estas concentradas em dois picos, um matinal entre as 8 e as 9 horas e outro vespertino entre as 17 e as 18 horas.

Num estudo do Urban Audit (2012) com base em dados do Eurostat de 2004, verifica-se que a população de Lisboa demora, em média, 41 min a chegar ao seu local de trabalho, o que confere à capital portuguesa o 7.º pior registo entre 155 cidades analisadas, mais 9 min que em Madrid, Berlim e Amesterdão, e a uma grande distância dos 27 min de Barcelona. Isto deve-se ao facto, já abordado e reforçado pelos dados deste estudo, de existirem imensas pessoas a acederem à cidade durante o dia, sendo que 78% dos empregados na cidade não residem no concelho, o que leva a que a população diurna de Lisboa seja mais do dobro da noturna, assumindo a segunda maior diferença entre 218 registos, somente atrás da cidade do Luxemburgo.

Este panorama contribui para um elevado peso dos transportes nos consumos de energia da cidade e para níveis de poluição preocupantes. A Matriz Energética de Lisboa (Lisboa E-Nova, 2005) estima que 42% da energia primária consumida no concelho de Lisboa se deva aos transportes, segundo maior consumidor atrás dos edifícios com 46%. Os transportes rodoviários reclamam 95,5% da energia gasta, deixando ao ferroviário 4% e ao fluvial 0,5%. Por outro lado, observam-se níveis de poluição atmosférica muito elevados na capital portuguesa, onde, de acordo com os dados da Agência Portuguesa do Ambiente (APA, 2012a), foram excedidos os limites de exposição a partículas inaláveis ( $PM_{10}$ ) em 88 dias em 2010 (em 2005 este valor chegou aos 180 dias) na estação da Avenida da Liberdade, estação da rede de monitorização da cidade de Lisboa com maior concentração de recursos turísticos.

Estes sintomas têm levado a CML a direcionar para a Avenida da Liberdade diversas medidas, tendo sido a primeira Zona de Emissões Reduzidas de Lisboa, criada em julho de 2011 e que abrangeu inicialmente o eixo Avenida da Liberdade-Baixa. Esta zona não permite a circulação a veículos anteriores a 1992 – data da norma de emissões Euro 1 –, nos dias úteis das 8 às 20h, excluindo-se no entanto os veículos de TC, táxis, veículos de emergência, viaturas que servem utentes com mobilidade reduzida e veículos históricos certificados. Em 2012 foi alargada esta Zona de Emissões Reduzidas ao eixo formado pela Avenida de Ceuta, Eixo Norte-Sul, Avenida das Forças Armadas e Avenida EUA, sendo agravadas as limitações na área central original para veículos pré-Euro 2, ou seja, anteriores a 1996. O horário passou a ser das 7 às 21h e as exclusões deixaram de contar com os TC. Os táxis beneficiam de uma prorrogação da data limite até final de 2012 para cumprir estas diretrizes. Perspetiva-se com esta medida uma redução de 48% na emissão de partículas atmosféricas em suspensão (em particular partículas  $PM_{10}$ , o poluente atmosférico com maior número de excedências aos valores limite atualmente em vigor), objetivos que serão ainda mais ambiciosos em 2014 para quando está prevista a 3.ª fase com o eixo Avenida da Liberdade-Baixa a passar para Euro 3 e o resto da cidade para Euro 2 (CML, 2011a, 2012i).

As alterações de circulação na Baixa também visaram a redução do volume de tráfego, essencialmente o de atravessamento proveniente desta Avenida, assim como a mais recente modificação do esquema de circulação na Rotunda Marquês de Pombal e na Avenida da Liberdade. Esta Avenida será também alvo de uma redução do número de faixas para apenas duas em cada sentido no corredor central, sendo uma delas dedicada ao TC, ao passo que as anteriores vias de rodagem serão pedonalizadas e os passeios alargados, ambicionando tornar esta artéria lisboeta num passeio público (CML, 2012b).

Em termos futuros, existe a expectativa sobre as sinergias criadas com a fusão da Carris e do Metropolitano de Lisboa no âmbito da Empresa de Transportes de Lisboa, assim como sobre o papel a desempenhar pela AMTL, entidade que após décadas de promessas adiadas, iniciou a sua atividade em 2011 (AMTL, 2012b). O cenário de crise económica atual não augura um futuro próximo risonho para o TC, patente no efeito repressivo das medidas financeiras recentes ao nível da procura e da oferta, mas espera-se que uma maior coerência nas estratégias de transportes e mobilidade e uma melhor articulação entre operadores e municípios seja possível no contexto da AMTL.

Nos próximos capítulos descreve-se genericamente a oferta e a procura pelos principais transportes urbanos presentes em Lisboa, quer regulares quer direcionados ao turismo, e em seguida faz-se uma referência aos horários e tarifas destes modos, às condições para os utentes com mobilidade condicionada e por fim à informação colocada ao dispor dos turistas por estas empresas de transporte.

### ***4.3.1. Modos de transporte***

Como se viu pela descrição anterior, o TI tem um importante papel nas deslocações para aceder ao município, particularizando neste capítulo os movimentos dentro do concelho. São também abordados os restantes modos como os TC, focado no Metropolitano, Carris e Comboios de Portugal (CP), mas também incidindo sobre os transportes turísticos, os táxis, as bicicletas e os movimentos pedestres, sequência normalmente verificada no estudo e planeamento de transportes (por exemplo CML, 2005a; MOPTC, 2009).

#### **4.3.1.1. Transporte individual**

O TI tem vindo a ganhar importância nas deslocações da população para as atividades de emprego ou estudo dentro da cidade ou até esta, passando de 24% em 1991 para 37% em 2001 e de 31% para 41% no mesmo período, quer se tratem de residentes em Lisboa e não

residentes, respetivamente. O estudo 'Lisboa: O Desafio da Mobilidade' (CML, 2005a) explica este facto com a maior dispersão dos locais de emprego e sobretudo dos empreendimentos habitacionais e a lenta adaptação da oferta de TC a esta nova realidade. Associado a isto está o acentuado crescimento da taxa de motorização na cidade de Lisboa, aumentando de 444 veículos ligeiros por 1000 habitantes em 1992 para 575 veículos por 1000 habitantes em 2010 (ISP, 2011; INE, 2011b). Este valor não é superado por nenhuma das cidades em comparação, sendo Madrid com 438 veículos por 1000 habitantes a que mais se aproxima estando Barcelona no polo oposto com apenas 61 veículos por milhar de habitantes (Urban Audit, 2012).

Dados recentes (CML, 2012d) indicam um decréscimo de 5 a 10% no volume de tráfego na cidade e uma diminuição de 20 a 25% na ocupação de estacionamento tarifado, fruto do aumento dos combustíveis e do forte recuo no poder de compra das famílias portuguesas nos últimos anos. Contudo, o aumento significativo do preço dos transportes tem conduzido também a uma redução do número de passageiros nos TC, não se assistindo assim a uma transferência do TI para este modo, mas unicamente a um menor número de viagens, possivelmente devido ao desemprego crescente.

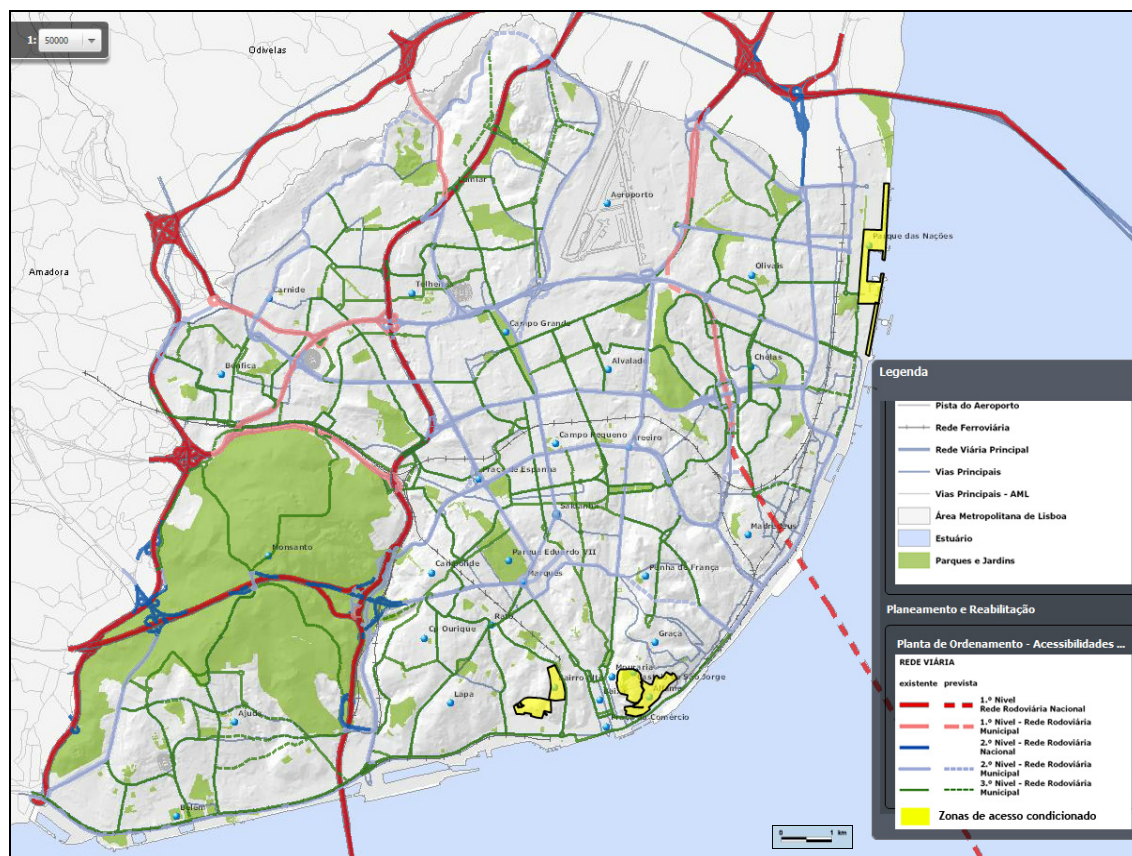
Em termos das condições para o automóvel, a rede viária municipal de Lisboa apresenta alguns eixos de 1.º nível da hierarquia na metade norte da cidade, essencialmente para ligar os principais eixos da rede nacional que entram ou atravessam a cidade. As vias de 2.º nível efetuam a principal distribuição do tráfego urbano e estão essencialmente concentradas numa faixa transversal central entre Benfica e a zona oriental da cidade, de Xabregas até ao parque das Nações. A rede de distribuição secundária de 3.º nível, mais fina, surge um pouco por todo o tecido urbano (FIGURA 31). O PDM de Lisboa identifica as zonas de Belém e Ajuda e colinas históricas como as mais deficitárias em termos de redes de distribuição principal (CML, 2012h).

É também nas colinas históricas que surgem quatro áreas de acesso condicionado ao trânsito, em Santa Catarina, Bairro Alto, Castelo e Alfama, onde o acesso automóvel está permitido unicamente a residentes, comerciantes, veículos de cargas e descargas e táxis. Existe uma quinta zona no Parque das Nações ainda mais limitada ao tráfego por só permitir o acesso a veículos de emergência e outros devidamente autorizados (FIGURA 31).

O congestionamento pauta o centro da cidade e diversas outras artérias espalhadas pela cidade, essencialmente nas horas de ponta da manhã e da tarde. A FIGURA 32 revela as



velocidades instantâneas dos veículos em diversos troços da cidade, indicador que reflete as zonas de maior congestionamento, de acordo com o estudo de mobilidade da CML (2005a).



Fonte: Adaptado de CML, 2012j

FIGURA 31 – REDE VIÁRIA NA CIDADE DE LISBOA E ZONAS DE ACESSO CONDICIONADO AOS BAIRROS HISTÓRICOS E PARQUE DAS NAÇÕES

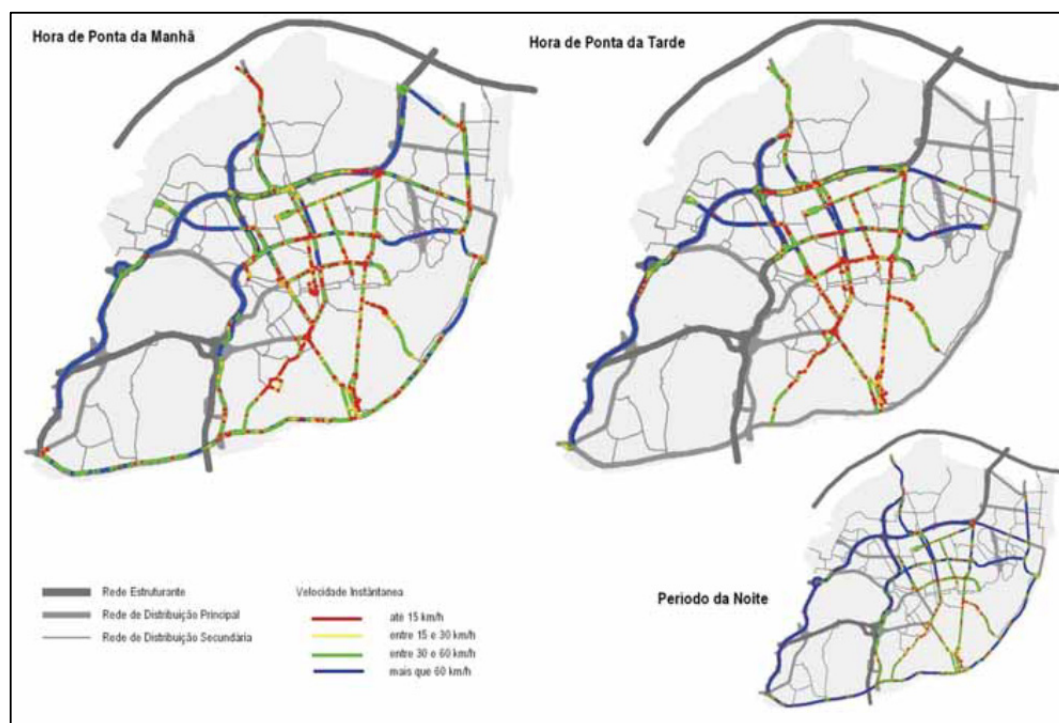
Observando as horas de ponta da manhã e da tarde, fica patente que a área central da cidade é a que mais sofre com o trânsito, essencialmente o triângulo entre a Baixa, Avenida de Roma e Hospital de Santa Maria e as artérias entre o Marquês de Pombal e a Estrela, juntamente com a Segunda Circular.

Em termos de estacionamento, uma área cada vez maior no eixo central tem vindo a ser tarifada à superfície, ao que se junta o Parque das Nações e Benfica/Carnide (FIGURA 33).

A oferta ao nível do automóvel, atualmente inclui ainda uma série de iniciativas inovadoras, como o serviço de partilha de veículos Mob Carsharing (2012), a promoção da mobilidade elétrica (INTELI, 2012) e o sistema *park & ride* da Carris, Metro de Lisboa e empresas de



estacionamento (EMEL, 2010), mas todas ainda com um número de utilizadores muito pouco expressivo e sem um significativo crescimento nos últimos meses.



Fonte: TIS.pt in CML, 2005a

FIGURA 32 – VELOCIDADES INSTANTÂNEAS NAS PRINCIPAIS VIAS RODOVIÁRIAS DE LISBOA, 2004

#### 4.3.1.1. Metropolitano de Lisboa

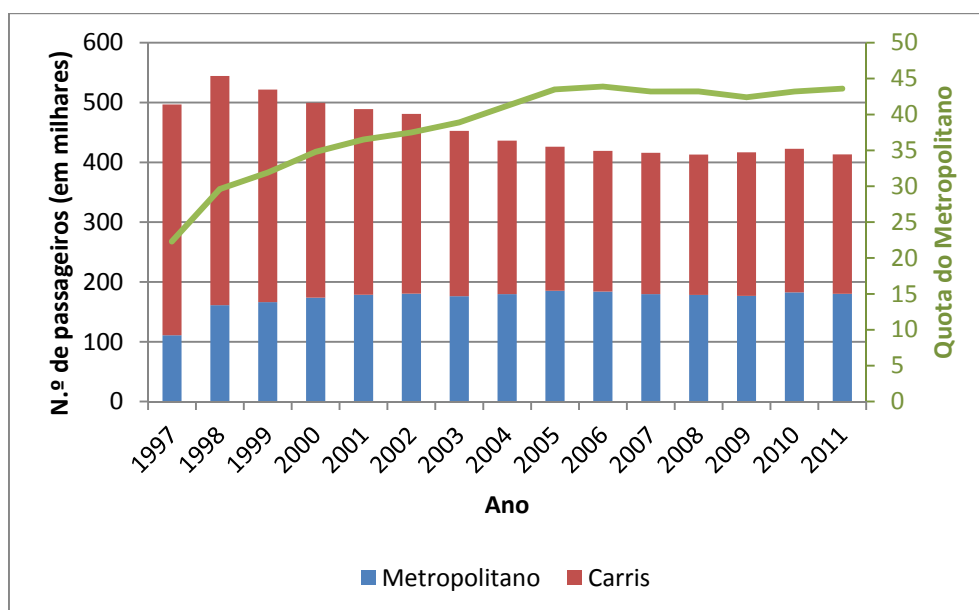
A rede urbana de TC assenta sobretudo no Metropolitano de Lisboa, que transportou 180,2 milhões de passageiros em 2011, e nos autocarros e elétricos da Carris, responsáveis pelo transporte de 232,7 milhões de passageiros no mesmo ano (Metropolitano de Lisboa, 2012b, Carris, 2012b). A tendência foi de crescimento no metropolitano até 2005 – mais 6,7% de passageiros desde 2000 –, mas desde então tem-se assistido a uma quebra destes valores com menos 4,7% até 2009. O aumento do preço dos combustíveis esteve por trás de nova subida no número de passageiros transportados em 2010, que evitaram recorrer aos seus carros, mas o agravar da crise voltou a fazer cair estes valores em 2011 (FIGURA 34). Em termos de quota de mercado, o Metropolitano de Lisboa tem vindo a conquistar um maior peso, desde os 23% em

1990 até aos 43,6% atuais, perto do pico de 43,9% atingido em 2006, facto que está associado ao crescimento e à estruturação da sua rede.



Fonte: EMEL, 2012

FIGURA 33 – ZONAS DE ESTACIONAMENTO TARIFADO À SUPERFÍCIE NA CIDADE DE LISBOA



Fonte: Metropolitano de Lisboa, 2012b, Carris, 2012b

FIGURA 34 – EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE PASSAGEIROS NO METROPOLITANO DE LISBOA E CARRIS, 1997-2011

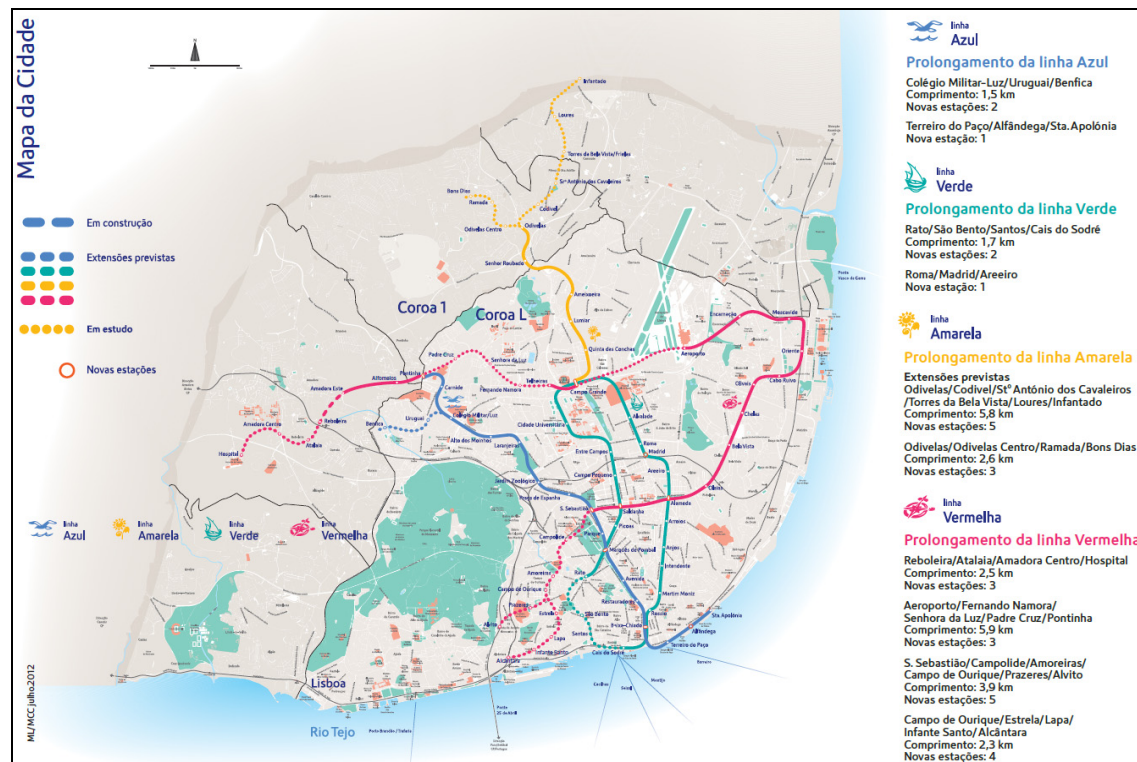
As alterações no setor dos transportes decorrentes da aplicação do Programa de Assistência Financeira a Portugal por parte da Comissão Europeia, Banco Central Europeu e Fundo Monetário Internacional em 2011, conduziram à fusão da Carris e do Metropolitano de Lisboa, dando lugar à Empresa de Transportes de Lisboa. As orientações do memorando decorrente deste programa levaram ainda ao aumento significativo do preço dos transportes, bem como uma diminuição da oferta, com impactes evidentes no número de carruagens em circulação e nos intervalos entre composições do Metropolitano de Lisboa (2012g).

A rede do Metropolitano de Lisboa (FIGURA 35) tem evoluído a partir do centro da cidade, zona que serviu quase em exclusivo até 1997. Com o aproximar da Expo 98, surgiram as expansões para a periferia da cidade, nomeadamente para Noroeste e para a zona oriental, para além da ligação ao Cais do Sodré, importante ponto intermodal. Mais recentemente acentuou-se a aposta na ramificação da rede, no alastramento aos concelhos de Odivelas e Amadora. Dezembro de 2007 viu concluídas as obras de prolongamento da Linha Azul ao Terreiro do Paço e Santa Apolónia, dois importantes interfaces com os transportes fluviais e ferroviários, respetivamente, bem como com o terminal de cruzeiros de Santa Apolónia. O cruzamento das quatro linhas foi finalizado em agosto de 2009 com a extensão da Linha Vermelha ao Saldanha e S. Sebastião, uma importante obra para a mobilidade dos utilizadores por permitir um mais fácil transbordo entre linhas e pela sua localização no centro da cidade. Em julho de 2012 concluiu-se uma das mais relevantes extensões da rede, essencialmente para o setor turístico, ao levar o metro ao Aeroporto de Lisboa. O passageiro do transporte aéreo pode assim chegar agora à Gare do Oriente em 5 min e em 15 ao centro da cidade.

A rede conta atualmente com 55 estações repartidas por quatro linhas, totalizando 43,2 km de extensão. Apesar de ser uma rede pouco extensa, com uma densidade de 0,5 km de rede por km<sup>2</sup> de área da cidade, este valor é semelhante ao de Madrid e superior ao de cidades como Berlim, Viena ou da maior cidade europeia, Londres, perdendo apenas para Paris e Barcelona com 2 e 1 km de rede/km<sup>2</sup>, respetivamente (Ajuntament de Barcelona, 2012; BVG, 2012; Metro de Madrid, 2012; RATP, 2012; Transport for London, 2012a; Wiener Linien, 2012). O coeficiente de ocupação situava-se em 2011 nos 25,7%, valor que foi dos mais elevados das duas últimas décadas, contrariando uma queda praticamente constante desde 2001. Contudo, este registo não deixa de estar associado à diminuição da oferta, patente no decréscimo de cerca de 900 milhões de lugares x km de 2009 para 2011, diferença que será ainda maior em



linha verde em circular, e a nova estação Alfândega na linha azul, servindo os passageiros dos cruzeiros que cheguem ao Terminal do Jardim do Tabaco (FIGURA 36).



Fonte: Metropolitano de Lisboa, 2012d

FIGURA 36 – PROJETOS DE EXPANSÃO DA REDE DO METROPOLITANO DE LISBOA

Proposta entretanto abandonada é o da chamada ‘Linha das Colinas’, recuperada pelo estudo de mobilidade da CML (2005a), que se estendia entre Campo de Ourique e Santa Apolónia, atravessando a zona central antiga da cidade e passando em zonas de difícil acesso quer de TC quer de TI ou até mesmo para andar a pé com os acentuados declives presentes. Esta proposta já constava dos planos do Metropolitano de Lisboa desde o início da década de 90 do século passado, mas foi este estudo que lhe conferiu o cariz de essencial para a mobilidade em Lisboa, por permitir melhorar significativamente o acesso e potenciar a requalificação de uma série de áreas históricas da cidade.

Aproveitando a referência a propostas de desenvolvimentos futuros dos transportes em Lisboa, referem-se aqui as sete linhas de TC em canal próprio contempladas no novo Plano Diretor Municipal de Lisboa (CML, 2012h). O formato de exploração tanto pode ser de elétrico rápido ou metro ligeiro de superfície, em corredores também passíveis de ser acedidos pelos



autocarros. As linhas incidem sobre a metade norte da cidade e a frente ribeirinha da cidade (FIGURA 37).



Fonte: CML, 2012h

FIGURA 37 – PROPOSTA DE TC EM SÍTIO PRÓPRIO NO PDM DE LISBOA

Em termos da mobilidade turística são particularmente relevantes as ligações do Parque das Nações a Sete Rios e ao Cais do Sodré pela frente ribeirinha, a linha Santa Apolónia-Falagueira com passagem nas Avenidas Novas e Praça de Espanha e a conexão entre a Estrela, Alcântara e Algés.

#### 4.3.1.2. Autocarros e elétricos da Carris

Os autocarros e elétricos da Carris, incluindo ainda os ascensores e elevadores, transportaram em 2011 232,7 milhões de passageiros (Carris, 2012b), numa tendência acentuadamente negativa na última década em termos de número de passageiros, com menos 28,5% de 2000 até 2011 e menos 51% desde 1990.

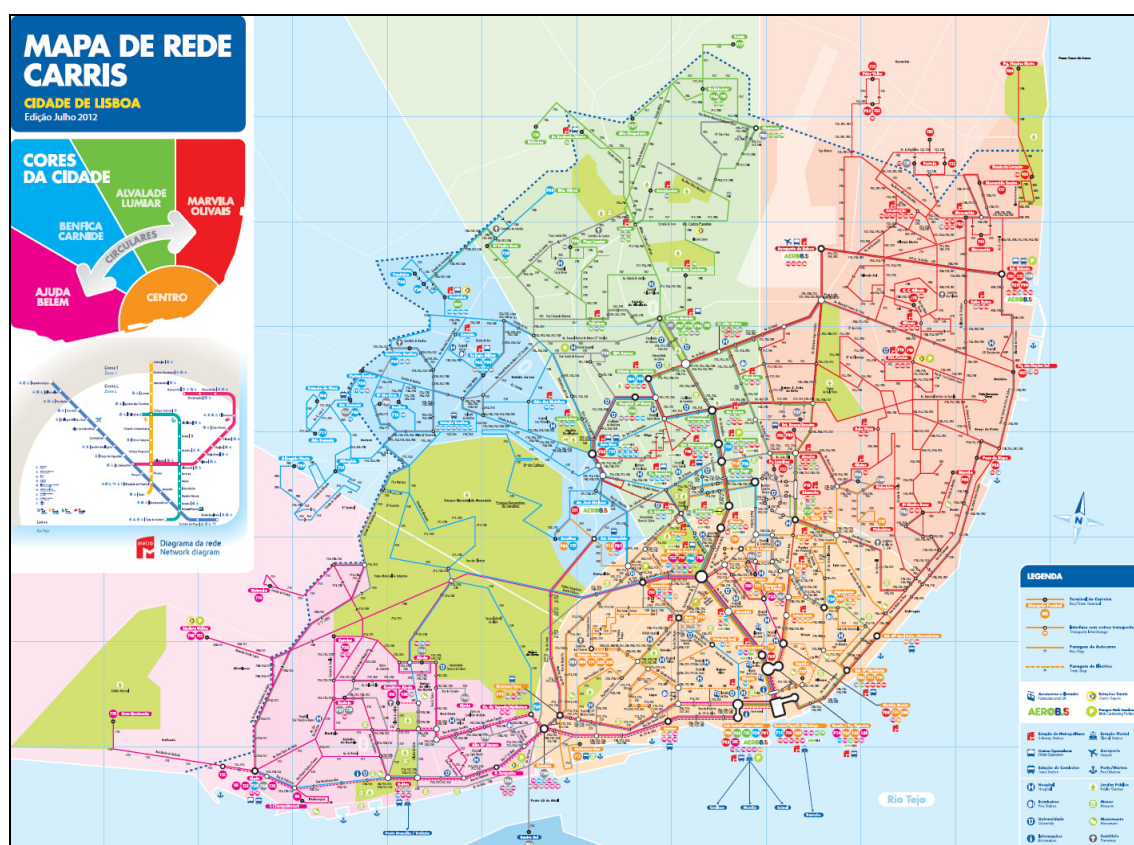
Apesar de mais flexível enquanto modo de transporte, a rede da Carris (FIGURA 38), essencialmente composta por autocarros, mas também por elétricos e ascensores, mudou muito pouco até há poucos anos atrás. Os últimos oito anos inverteram, no entanto, esta tendência, com apostas fortes em três vertentes:

- 2006 assistiu às mais importantes alterações na rede em 60 anos, ao otimizar recursos em função da procura. Este processo, denominado de Rede 7, foi desenvolvido em três fases, a última das quais concluída em 2010;
- A renovação da frota foi outra das importantes mudanças na Carris. Desde 2004 foram adquiridos cerca de 520 autocarros, numa frota total de 752 viaturas em 2010 (das quais 57 a gás natural), permitindo reduzir a idade média da frota de 16,4 anos em 2003 para os 6 anos;
- Aliado a isto, está o investimento na qualidade e na sustentabilidade, com a obtenção de diferentes certificações, sendo de destacar as certificações de qualidade e ambiente e de 64 das 96 carreiras (Carris, 2011a; Carris, 2011b).

Em 2011 a rede de autocarros da Carris tinha 678 km, a vasta maioria no concelho de Lisboa, e cerca de 74 km dos quais em corredores dedicados, o que representa menos de 11% (Carris, 2012b). Existiam 68 carreiras urbanas de autocarros e 7 no período noturno, o que permite uma cobertura relativamente fina da cidade, como se observa na FIGURA 38. As recentes alterações na rede têm permitido algum afastamento do diagnóstico traçado em 2005 (CML, 2005a) que indicava uma elevada sobreposição dos principais eixos de oferta da Carris com as linhas do metropolitano. No entanto, ainda se está longe de uma verdadeira estruturação multimodal das redes de transportes.

Por seu turno, os elétricos têm vindo a desaparecer do panorama de transportes de Lisboa. Desde os anos 60 que muitas linhas foram encerradas, passando de 15 carreiras, 97 km e 286 veículos em 1980 para 5 carreiras, 48 km (FIGURA 39) e 57 veículos em 2011 (DGTT/DTL, 2000; Carris, 2012b). O número de passageiros foi no ano passado de 18,4 milhões, contabilizando

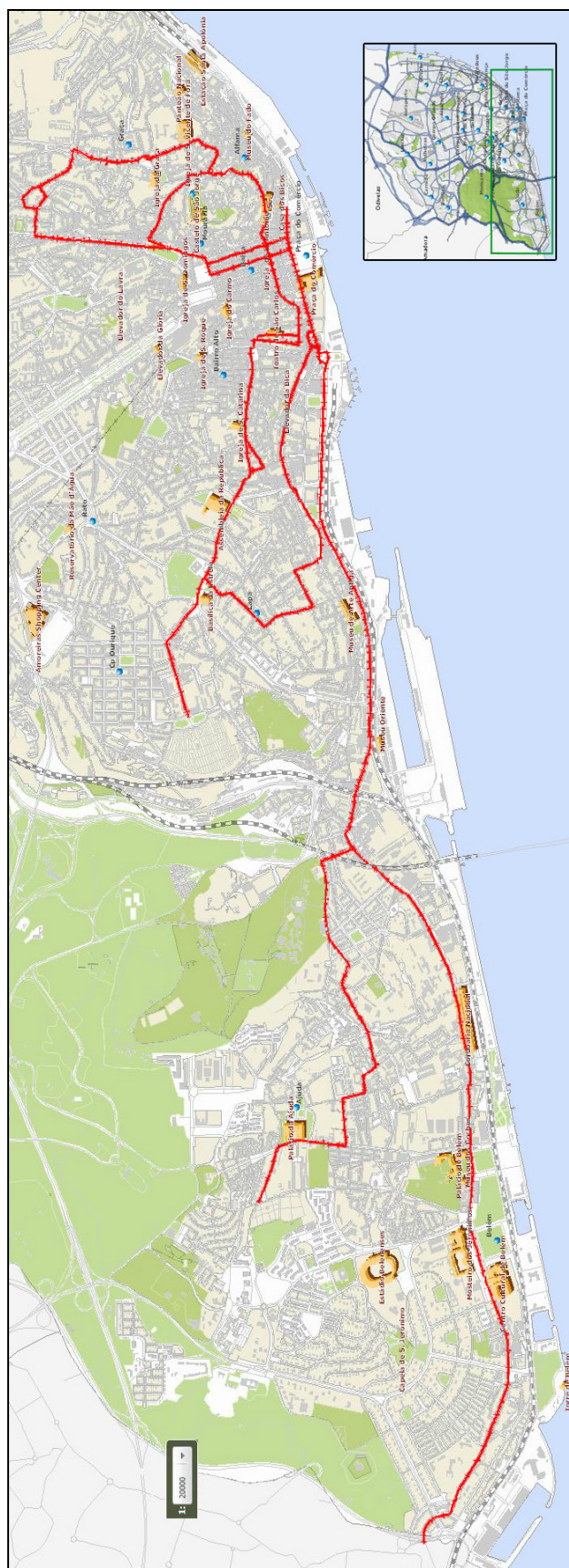
também os ascensores e elevadores, o que representa menos de 8% do universo da Carris. Há 50 anos o surgimento dos autocarros e do metropolitano levou ao início do desinvestimento nos elétricos e desde então os elevados custos de manutenção e a menor velocidade comercial – 10,6 km/h (IMTT, 2012c) –, decorrente sobretudo do estacionamento ilegal – que chegava aos 32% em 2004 (CML, 2005a) – e congestionamento rodoviário, levou a frequentes debates sobre a manutenção do serviço. A exceção à regra é a linha 15 Praça da Figueira-Algés, única onde se investiu seriamente, essencialmente no material circulante, nos últimos 30 anos. Imagem de marca da cidade, muitas das carreiras de elétricos, essencialmente as que atravessam os bairros antigos, devem em grande parte ao turismo a sua continuidade, sendo uma etapa obrigatória a quem visita Lisboa. Indício disso mesmo é o facto de 38,2% dos utentes dos elétricos recorrerem ao bilhete individual, ao passo que nos autocarros regulares apenas 11,3% dos passageiros não têm passe (Carris, 2012b).



Fonte: Carris, 2012c

FIGURA 38 – MAPA DA REDE DIURNA DE AUTOCARROS E ELÉTRICOS DA CARRIS EM JULHO DE 2012





Fonte: Adaptado de CML, 2012j

FIGURA 39 – REDE DE ELÉTRICOS DA CIDADE DE LISBOA

No cômputo geral do serviço da Carris, a procura e a oferta têm caído acentuadamente, excetuando-se um período entre 2006 e 2010, fruto do aumento dos preços dos combustíveis e da crise económica. Os mais recentes aumentos do preço dos transportes impostos pela contenção financeira no setor levaram a nova diminuição dos valores da procura desde 2010, ao passo que a oferta regrediu para os valores mais baixos da última década. A aposta da Carris na qualidade tarda assim em dar os seus frutos, facto igualmente evidente na evolução da velocidade média de circulação dos autocarros, que se situa praticamente inalterada desde 2002 nos 14,4 km/h (Carris, 2012b). Para isto contribui também o congestionamento rodoviário e o estacionamento em segunda fila ou para cargas e descargas, dificultando a ambicionada captação de utilizadores ao TI. Ainda assim é um valor em linha com os observados em Madrid e Paris e inclusive superior aos 12 km/h de Barcelona (Ajuntament de Barcelona, 2012; Empresa Municipal de Transportes de Madrid, 2012; RATP, 2012).

Baseado em dados de 2004, a iniciativa Urban Audit (2012) da União Europeia indica Lisboa como a pior capital europeia em termos de tempo de espera por um autocarro em hora de ponta com 11,22 min em média, atribuindo-lhe o 26.º pior registo de entre 79 cidades europeias analisadas para este indicador. Amesterdão, de entre as cidades competidoras com Lisboa, é a que mais se aproxima com 9 min, ao passo que Berlim apresenta um valor de 3,5 min, Londres de 6,8 min e Viena de 6 min.

Outra avaliação aos TC feita pelo EuroTest (2010), organismo da Federação Internacional do Automóvel, colocou globalmente Lisboa em 18.º lugar entre 23 das principais cidades europeias. A falta de ligações ao aeroporto por TC, a necessidade de um novo bilhete ao mudar de modo de transporte, a inexistência de títulos de transporte que permitam aceder a todos os modos que sirvam uma determinada área, a ausência de estacionamento para bicicletas junto às paragens de TC, assim como as poucas soluções para passageiros de mobilidade reduzida, foram os aspetos mais negativos identificados nos TC lisboetas. Juntam-se a este lote diversas lacunas ao nível da informação, como a falta de informação sobre a área circundante em cada paragem ou sobre a rede dentro dos autocarros, e as falhas nos sítios de internet, com horários difíceis de compreender, tarifários mal explicitados ou inexistentes, para além da separação da informação dos autocarros da do metro.

Ainda assim, para a classificação de ‘aceitável’ atribuída a Lisboa, contribuíram diversos fatores positivos. Destacam-se as ligações relativamente rápidas até ao centro da cidade, a existência de cartões inteligentes ou *smartcards* e de diversas máquinas de bilhetes com informação em

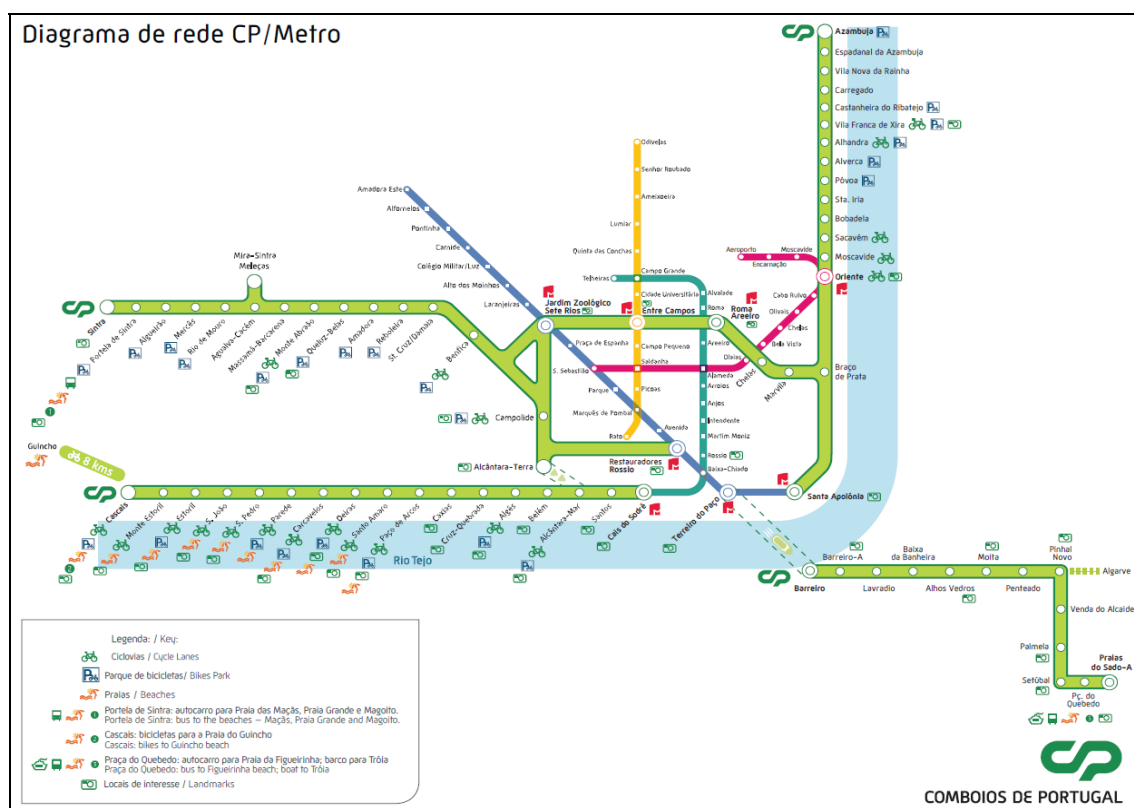
diversas línguas, a simpatia do atendimento nas bilheteiras, a informação tarifária e em ecrãs dinâmicos nas paragens e em alguns veículos dos modos ferroviários e os serviços porta-a-porta de autocarros para passageiros com mobilidade reduzida ao mesmo preço dos transportes regulares.

#### **4.3.1.3. Comboios de Portugal**

Apesar de ser um modo pesado com uma função essencialmente suburbana, a rede da CP de Lisboa dispõe de diversas estações na cidade de Lisboa, sendo possível o transbordo dentro dos limites da cidade, nomeadamente em Belém a partir do Cais do Sodré, razão pela qual é também aqui descrita.

A CP registou 88 milhões de passageiros em 2011 na sua rede regional de Lisboa, menos 7% que no ano anterior, acentuando a tendência praticamente constante de queda de mais de duas décadas (CP, 2012a). Esta rede é composta por quatro linhas, Sintra, Cascais, Azambuja e Sado, sendo as duas primeiras responsáveis por 82% do tráfego.

Na FIGURA 40 pode-se verificar que as duas linhas da CP Lisboa de maior procura apenas têm uma estação de transbordo cada uma com o metropolitano: a Linha de Cascais no Cais do Sodré, ao passo que quem vem desde Sintra a Rio de Mouro pela Linha de Sintra só pode apanhar o metropolitano no Rossio sem mudar de comboio. Os utentes desta última linha que apanhem o comboio a partir das estações de Mira Sintra-Meleças e Cacém, embora com menor frequência, têm alguns comboios que lhes permitem usufruir de um leque de interfaces mais alargado, podendo fazer o transbordo para a rede do metro em Sete Rios, Entrecampos, Roma-Areeiro e até no Oriente, nos serviços que recorrem à chamada a Linha de Cintura, eixo circular que liga Alcântara-Terra à Gare do Oriente. Os interfaces referidos servem também a Linha da Azambuja, juntamente com o Oriente e Santa Apolónia (CP, 2011a).



Fonte: CP, 2012b

FIGURA 40 – REDE REGIONAL DE LISBOA DE COMBOIOS DA CP EM JULHO DE 2012 E LIGAÇÃO À REDE DO METROPOLITANO

#### 4.3.1.4. Transportes turísticos

Para além do serviço normal de autocarros, elétricos e ascensores descrito anteriormente, a Carris, através da sua participada Carristur, disponibiliza ainda um serviço especial para servir o Aeroporto de Lisboa, denominado Aerobus, com duas linhas que servem perto de 100 hotéis (FIGURA 41). Este modo de transporte foi alvo de um caso de estudo no âmbito do projeto europeu Concertour (2012) que analisou e adaptou este serviço às necessidades dos turistas, e muito recentemente estas linhas foram alteradas devido à nova ligação do Metropolitano ao Aeroporto, deixando agora o Aerobus de servir o Parque das Nações. Apesar de não ter sido possível obter dados concretos sobre a procura a este serviço, alegando a confidencialidade da informação, a Carristur (comunicação por correio eletrónico) informou que perto de 480 000 bilhetes foram vendidos para estes serviços em 2011.



Fonte: Carristur, 2012

FIGURA 41 – LINHAS AEROBUS DE SERVIÇO AO AEROPORTO

A oferta turística da Carristur inclui ainda os elétricos históricos e os autocarros turísticos panorâmicos. Os primeiros, também apelidados de Elétrico das Colinas, têm uma linha circular com início e fim na Praça do Comércio, passando pelas Portas do Sol, junto ao Castelo, Chiado e Estrela (FIGURA 42). As viagens nestes carros elétricos do início do século XX são acompanhadas por informação gravada em vários idiomas.

Os percursos em autocarros panorâmicos, denominados Yellow Bus, são feitos em várias línguas e repartidos por três linhas distintas, uma cobrindo o centro da cidade, Avenidas Novas, Estrela e Belém, outra igualmente extensa com passagem pelo Parque das Nações, Avenidas Novas e São Bento, e uma terceira mais curta centrada em Belém (FIGURA 42). Nos dois primeiros casos, existem paragens junto aos terminais de cruzeiros, podendo assim captar esses visitantes.

Também para os autocarros foi alegada a confidencialidade da informação, embora tenha sido comunicado que a linha Tagus é a mais procurada e que cerca de 240 000 utilizadores recorreram aos circuitos turísticos da Carristur (comunicação por correio eletrónico) em 2011, numa tendência de crescimento “moderadamente positiva” nos últimos cinco anos.

Empresa concorrente no mercado dos autocarros turísticos panorâmicos é a Cityrama/Grayline, que dispõe de três linhas em Lisboa todas com partida do Marquês de Pombal: Belém, Oriente (com passagem no Chiado e Sete Rios) e Castelo. Esta empresa apresenta ainda produtos combinados com outros modos, como os passeios guiados a pé, por exemplo (Cityrama, 2012).



Nota: a linha Belém Tour não se encontra representada em mapa na fonte  
 Fonte: Adaptado de Carristur, 2012

FIGURA 42 – LINHAS DO ELÉTRICO DAS COLINAS E DOS AUTOCARROS TURÍSTICOS DA CARRISTUR EM LISBOA

A terceira empresa neste ramo é a City Sightseeing, operando duas linhas, uma em direção a Belém outra ao Parque das Nações e ambas cobrindo o centro da cidade, desde a Baixa às Avenidas Novas (FIGURA 43), com uma duração de cerca de 1h30 (Douro Acima, 2012). Tal como no caso da Cityrama/Grayline, não foi possível obter dados de procura para esta companhia por serem dados internos.

De referir que as rotas destes autocarros são definidas pelas próprias empresas, carecendo apenas de licenciamento por parte do Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres (Pedro Andrade, entrevista no âmbito do caso de estudo).

Estes autocarros turísticos, conhecidos como *sightseeing tours*, surgem por toda a Europa desde há vários anos, no entanto apenas para Barcelona estão disponíveis dados. Nesta cidade registaram-se em 2011 mais de 2,1 milhões de turistas a recorrerem ao *bus turistic* de Barcelona, um crescimento de 143% no espaço de uma década (Turisme de Barcelona, 2012b). Apesar de existirem mais ofertas deste género de autocarros na capital da Catalunha, o *bus turistic* tem um cariz de *tour* oficial, tal como é apresentado pelo Turisme de Barcelona



(2012c), perspetivando-se, até pelos números apresentados, uma muito maior adesão a este serviço em comparação com a concorrência.



FIGURA 43 – PERCURSOS DOS AUTOCARROS TURÍSTICOS DA CITY SIGHTSEEING

Analisando o número de hóspedes em Lisboa e Barcelona, verifica-se que a taxa de penetração destes autocarros é substancialmente superior na capital da Catalunha, com um valor de 28,8%, ou seja quase 1 em cada 3 turistas de Barcelona usa este modo de transporte. Em Lisboa, recorrendo aos dados do principal operador, este valor é de somente 8,4%, isto é apenas 1 em cada 12 turistas utilizam este modo de transporte. A distância deste número para os 22,8% de turistas que usam os autocarros turísticos em Lisboa segundo os inquéritos do OTL (2012d) é ainda considerável.

Para além dos autocarros turísticos têm vindo a surgir diversos outros meios de conhecer a cidade. São disso exemplo os passeios em *Segway* e *buggies* elétricos, em *sidecar*, em *GoCar* e até em riquexós, alguns deles com percursos pré-definidos e com auxílio de um sistema de posicionamento geográfico (GPS) que também serve como guia turístico. A juntar a estes, pequenas lojas disponibilizam também bicicletas para aluguer, bem como existem outras propostas mais personalizadas de aluguer de viaturas com motorista, por exemplo. Não deixam de ser produtos com utilização marginal, mas que ajudam a diversificar e a inovar a oferta turística.

Última referência para os passeios guiados a pé, existindo diversas ofertas deste género por parte de empresas que apresentam normalmente um leque mais vasto de produtos, desde passeios motorizados até fora de Lisboa a outros produtos personalizados e pacotes de serviços. Mas centrando nas caminhadas pela cidade, podem destacar-se as propostas mais simples da Lisbonne Âme & Secrets (2012), da Inside Lisbon (Inside Tours, 2012) ou da Lisbon Chill-Out Free Tour (2012) que propõe visitas gratuitas em português, inglês ou espanhol com guias e percursos definidos na hora de acordo com a procura. A disponibilidade de horários varia nas duas primeiras empresas entre uma só visita semanal na época baixa até duas visitas diárias, dependendo da visita a efetuar, ao passo que a visita gratuita tem dois horários diários no verão (QUADRO 12).

QUADRO 12 – PERCURSOS DOS PASSEIOS GUIADOS A PÉ PELA CIDADE DE LISBOA

Lisbonne Âme & Secrets	Inside Lisbon	Lisbon Chill-Out Free Tour	Lisbon Walker	Lisbon Spirit	Lisboa Autêntica
1. Alfama e Graça 2. Baixa, Mouraria e Chiado	1. Alfama, Baixa e Chiado 2. Graça, Castelo e Alfama 3. Gourmet: Baixa, Chiado e Bairro Alto	Definido de acordo com a procura	1. Cidade Velha: Alfama e Sé 2. Terramoto de 1755: Baixa 3. 7.ª Colina: Chiado e Bairro Alto 4. Lendas & Mistérios: Baixa e Alfama 5. Cidade de Espiões: Baixa 6. Colina do Castelo: Castelo e Mouraria 7. Sensorial: Alfama	1. Chiado e Bairro Alto 2. Além do Elétrico 28: Graça, Castelo, Sé e Alfama 3. Baixa 4. Avenida da Liberdade 5. Belém 6. Lisboa da Outra Margem: Almada	17 passeios temáticos (históricos, culturais e gastronómicos) mais dirigidos à comunidade local

Fonte: Lisbonne Âme & Secrets, 2012; Inside Tours, 2012; Lisbon Chill-Out Free Tour, 2012; Lisbon Walker, 2012; Lisbon Spirit, 2012; Lisboa Autêntica, 2012

Mais diversificadas são as propostas da Lisbon Walker (2012), com um pendore mais histórico, que sugere sete rotas ao longo de todo o ano com uma frequência variável, mas todos os dias há pelo menos um passeio, podendo chegar a três ofertas distintas ao fim de semana. Para além dos passeios diários em inglês, a empresa organiza cinco visitas por mês em português aos sábados e domingos. Por marcação, podem também organizar passeios em mais quatro línguas. A Lisbon Spirit (2012) é outra empresa recente a operar neste ramo e tem um leque de seis passeios em português e inglês distribuídos pela semana à cadência de dois diários, exceto às sextas-feiras e domingos. Por último, a Lisboa Autêntica (2012) avança com dezassete passeios temáticos, uns mais focados na história e cultura, outros na gastronomia. No entanto,



estes passeios são feitos em português e ocorrem sempre ao fim de semana, cada passeio somente uma a duas vezes por temporada, indiciando que a oferta se dirige mais à comunidade local do que a turistas.

A julgar pelo número de empresas a operar no ramo seria de esperar um enorme sucesso destas atividades, no entanto quando contactadas diretamente para obtenção de estatísticas, frequentemente a resposta foi “a procura não justifica termos estatísticas”, enquanto outros alegaram a confidencialidade da informação. Barcelona surge novamente como a única cidade da amostra considerada que divulga estatísticas para as diversas ofertas deste género de passeios, tendo em 2011 totalizado mais de 16 mil passeios pedestres turísticos (Turisme de Barcelona, 2012b).

#### **4.3.1.5. Táxi**

Existem atualmente na cidade 3442 licenças (IMTT, 2012b), perto do limite de 3500 veículos definido nos anos 90 do século passado e que desde então nunca foi reavaliado, nomeadamente para ter em conta a diminuição da população e do emprego no concelho. Lisboa tem assim um táxi para cada 156 residentes, o dobro da disponibilidade de veículos que Londres tem, ao disponibilizar um táxi para cada 354 residentes (London Councils, 2012). A CML e uma das associações do setor concordam com este excesso de oferta e têm estudado soluções para a mitigação do problema, nomeadamente a circulação alternada dos táxis, entre dia e noite, ou a paragem de um dia por semana (CML, 2012f), medida já prevista no Programa Nacional para as Alterações Climáticas. À semelhança do que tem vindo a suceder numa série de instituições, nomeadamente na própria CML com a substituição da frota automóvel antiga por veículos elétricos, também nos táxis está ser desenvolvido um projeto-piloto com a integração de dois veículos elétricos na frota, para estudar as vantagens da mobilidade elétrica neste serviço (CML, 2012g).

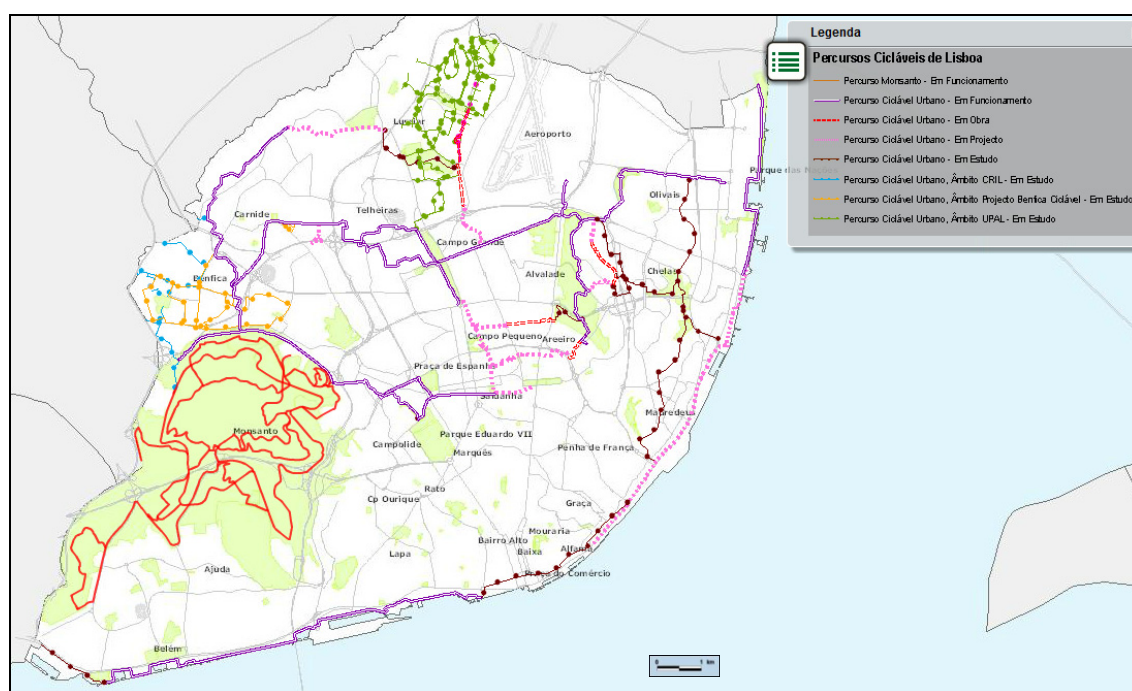
Preocupante é a antiguidade da frota, dado que pelo menos 31% da frota atual é anterior a 1996, ou seja, está neste momento a poucas semanas de deixar de poder aceder à Avenida da Liberdade e Baixa nos dias úteis das 7 às 21h. Os veículos matriculados desde 2005 representam apenas 19% do total das licenças atribuídas (IMTT, 2012b).

Ainda assim, um estudo do EuroTest (2011) avaliou positivamente o serviço de táxis em Lisboa, enaltecendo o conhecimento e a seleção de percursos pelos taxistas e a qualidade dos veículos. Já a condução dos taxistas surgiu como o ponto mais fraco, assim como o reduzido domínio da língua inglesa – apenas 10% dos taxistas pôde dialogar devidamente neste idioma –, e a incapacidade da larga maioria dos condutores em dar indicações de atrações turísticas ou de restaurantes. Em Londres, por exemplo, para a obtenção da licença de taxista para os famosos *Black Cabs* é necessária uma formação aprofundada sobre os locais de interesse, ruas e trajetos, a qual demora entre dois e quatro anos a obter (Transport for London, 2012b). O preço das deslocações foi também destacado neste estudo, sendo Lisboa a cidade com o valor mais baixo para uma deslocação-tipo entre as 22 cidades europeias testadas.

#### **4.3.1.6. Bicicleta**

A bicicleta é um modo de transporte a que pouca atenção ainda é dada na análise da mobilidade urbana, sendo inclusive desprezado nas estatísticas de transporte urbano do INE. No próprio estudo de mobilidade da CML (2005a) poucas são as referências a este modo. Para isso contribui a reduzida rede de percursos cicláveis, maioritariamente com uma função de lazer, como o Parque de Monsanto que reúne 42 do total de 78 km da rede ciclável lisboeta, essencialmente para todo o terreno mais do que passeio (Ciclovias.com.pt, 2012). Os restantes percursos são urbanos e ligam diferentes pontos da cidade, conforme indicado na FIGURA 44. Apesar de não ter nenhuma via dedicada, o Parque das Nações, pelas vastas áreas pedonais, é uma das zonas da cidade que maior número de bicicletas reúne em circulação, mas uma vez mais essencialmente para ócio.

Contudo, os dados de 2008 do IMTT (2012a) indicam que destas vias cicláveis, apenas 12,5 km são ciclovias exclusivas, sendo enorme o contraste com outras cidades europeias, que para além de extensas redes de ciclovias, têm programas de partilha de bicicletas de grande sucesso. Barcelona, frequentemente citada como competidora direta de Lisboa em termos turísticos, apresenta uma rede de 181,5 km de ciclovias com função de mobilidade urbana, o que representa 13,5% da extensão total de vias rodoviárias existentes na cidade (Ajuntament de Barcelona, 2012), já para não falar dos 400 km de ciclovias de Amesterdão ou dos 860 km de Berlim (Pucher & Buehler, 2008), cidades com um longo historial de uso da bicicleta.



Fonte: CML, 2012f

FIGURA 44 – MAPA DOS PERCURSOS CICLÁVEIS DE LISBOA EM FUNCIONAMENTO, EM OBRA, EM PROJETO E EM ESTUDO

O atual elenco camarário de Lisboa tem há vários anos planeado implementar uma ambiciosa rede de bicicletas de uso partilhado, suportada pelo alargamento da rede de percursos cicláveis, embora os pontos de ligação primordiais sejam os espaços verdes da cidade, não visando ainda a área central da cidade (CML, 2012a). Também no foro dos planos, na sequência da Resolução da Assembleia da República n.º 3/2009, foi constituído um grupo de trabalho interministerial para a realização de um Plano Nacional de Promoção da Bicicleta e Outros Modos de Transporte Suaves (IMTT, 2012a), mas que desde a sua primeira reunião em 2010 não conheceu avanços significativos.

A intermodalidade também tarda em ser promovida, sendo limitados os espaços junto de estações de metro ou de comboios que permitam deixar a bicicleta em segurança. Nos transportes, desde finais de 2008 que a CP permite o transporte gratuito de bicicletas nos seus comboios, embora restrito a algumas carruagens nas linhas da CP Lisboa (CP, 2011b). No Metropolitano, somente aos sábados, domingos, feriados e dias úteis depois das 20h é possível o transporte de bicicletas, existindo no entanto a ressalva de que apenas duas bicicletas por carruagem podem coexistir e que mesmo nestes horários pode ser vedado o acesso se se verificar muita afluência de passageiros (Metropolitano de Lisboa, 2012f). Por

último, a Carris apresenta o acesso mais limitado da bicicleta ao TC, ao possibilitar o acesso unicamente em cinco carreiras. Em todos os casos relatados, desconhecem-se estatísticas sobre a procura ou o sucesso destas iniciativas.

#### **4.3.1.7. A pé**

Os movimentos pedestres são igualmente alvo de pouca atenção no planeamento urbano, tal como reconhece o estudo 'Lisboa: O Desafio da Mobilidade' da CML (2005a), que revela uma diminuição significativa de 34% entre 1998 e 2003 na opção por este modo para as deslocações, o que se associa a um aumento das pessoas com mobilidade condicionada, fruto do envelhecimento da população – 19% da população de Lisboa tinha mais de 65 anos em 1991, subindo para 24% em 2001 (INE, 2002a). A juntar a isto é referida a deterioração das condições para os movimentos pedestres, como a desqualificação dos espaços públicos, a utilização abusiva dos passeios para estacionamento de automóveis e colocação de mobiliário urbano, a insegurança, a inexistência ou incorreto dimensionamento dos percursos pedonais, a inadequação dos pavimentos nos passeios e o mau estado de conservação destes, as condições deficientes para o atravessamento de peões em diversas vias e a ausência de informação, quer nas ruas, onde praticamente toda a sinalização é dirigida ao transporte rodoviário, quer nos interfaces de transportes.

Em 2008 foi criada a Carta Municipal de Direitos dos Peões (CML, 2008), consagrando uma série de direitos aos peões, nomeadamente aos passeios, à segurança e à acessibilidade, processo que teve sequência em 2009 com o lançamento das bases para um Plano Municipal de Acessibilidade e Mobilidade Pedonal (CML, 2009c), cujos objetivos estratégicos são: impedir a criação de novas barreiras, adaptar as edificações existentes e mobilizar a comunidade.

Desde há três anos não se conhecem desenvolvimentos conducentes à conclusão do plano, no entanto outro documento mais abrangente da CML, a Carta Estratégica de Lisboa 2010-2024, veio reforçar a importância deste modo, marcando uma mudança na forma de encarar as deslocações a pé ao colocar neste modo o foco central do planeamento de mobilidade, conforme se descreve mais à frente neste capítulo.

### 4.3.2. Horários e tarifas

Nos TC, o metropolitano funciona no período entre as 6h30 e as 1h00 com uma elevada frequência entre composições e na Carris, com um total de 80 carreiras, 7 das quais na rede da madrugada entre as 0h00 e as 6h00, o período normal de funcionamento da rede diurna é entre as 6h00 e as 0h00. As frequências variam também imenso de carreira para carreira, mas no caso dos elétricos, o 15 entre a Praça da Figueira e Algés é o que apresenta maior disponibilidade, seguido do 28 entre o Martim Moniz e os Prazeres. Por seu turno, a CP funciona na cidade de Lisboa entre as 5h30 e as 2h00 com baixas frequências, em alguns períodos com apenas um comboio por hora (QUADRO 13).

QUADRO 13 – HORÁRIOS DO METROPOLITANO DE LISBOA, CARRIS E CP, SETEMBRO DE 2012

Indicadores	Metropolitano de Lisboa	Carris	CP-Comboios de Portugal (trajetos dentro de Lisboa)
<b>Horário de funcionamento</b>	6h30-1h00	24h 73 carreiras ~6h00-0h00 7 carreiras 0h00-6h00	5h30-2h02
<b>Frequência</b>	3'40"-12'00"	Muito variável	7'30"-1h
<b>Carreiras particulares (horário e frequência)</b>	-	Elétrico 12: 8h-20h45 2-6 elétricos por hora  Elétrico 15: 5h10-1h 4-7 elétricos por hora  Elétrico 18: 6h-20h15 2-3 elétricos por hora  Elétrico 25: 6h30-21h 4-7 elétricos por hora  Elétrico 28: 5h40-23h20 2-8 elétricos por hora	Linha da Azambuja/Sintra (Oriente-Sete Rios): 5h39-0h36 1-8 comboios por hora  Linha da Azambuja/Sintra (Oriente-Alcântara): 5h39-0h36 1-2 comboios por hora  Linha de Cascais (Belém-Cais do Sodré): 5h30-2h02 2-5 comboios por hora

Fonte: Metropolitano de Lisboa, 2012h; Carris, 2012a; CP, 2012c

Quanto aos transportes turísticos, as duas linhas do Aerobus têm início entre 7 e as 8h e terminam entre as 22 e as 23h, sendo a frequência de 20 min na linha que percorre o centro da cidade até às 21h e de 30 min a partir daí e na linha que cobre o chamado centro financeiro (Carristur, 2012). Nos autocarros panorâmicos, a oferta é relativamente semelhante nas três

empresas, com o horário de início a variar das 9h15 às 10h00, ocorrendo a partida do último autocarro entre as 16h45 e as 19h00, dependendo do período do ano, horários idênticos aos do Elétrico das Colinas. Também as frequências se assemelham podendo ir de 15 a 60 min (Carristur, 2012; Cityrama, 2012; Douro Acima, 2012).

Em termos de tarifas, no final de 2011 existiam mais de 2500 títulos de transporte na AML, corolário de três décadas de desregulação nos tarifários e bilhética (CML, 2012c; AMTL, 2012a). Apesar das diversas tentativas de simplificação tarifária na utilização do TC, nomeadamente com a criação dos cartões Lisboa Viva, 7 Colinas ou o Viva Viagem (Carris, 2012a), estes nunca visaram uma completa integração tarifária, o que só parcialmente sucedeu em 2012 com o novo passe Navegante da Carris e do Metropolitano. Este novo passe, criado no contexto da Empresa de Transportes de Lisboa pretende eliminar progressivamente os passes monomodais das duas empresas até dezembro de 2012, passando a existir um único passe para recorrer aos transportes urbanos de Lisboa, oferta alargada aos percursos urbanos da rede da Comboios de Portugal (CP) (Metropolitano de Lisboa, 2012a). Os benefícios em termos de utilização dos transportes são evidentes, contudo representam um acréscimo muito significativo no custo dos transportes, entre 17 e 48% no espaço de um ano e analisando somente os títulos do Metro e da Carris (Metropolitano de Lisboa, 2012a, 2012e).

O Metropolitano de Lisboa, a Carris e a CP não apresentam nenhum tarifário específico dirigido a turistas, embora o bilhete diário possa ser apelativo para estes, essencialmente no caso do bilhete conjunto do Metropolitano e da Carris, que permite aceder a uma vasta rede de transportes por um preço acessível e durante 24h após a primeira validação (QUADRO 14).

Os TC de Lisboa têm desde 2008 a particularidade de recorrerem a cartões eletrónicos de forma quase exclusiva. A exceção é a Carris que para além deste cartão ainda permite a aquisição do bilhete a bordo por um valor equivalente à soma da tarifa simples com o cartão eletrónico no caso dos autocarros, sendo que nos elétricos o custo é de quase o dobro. Os cartões eletrónicos têm a vantagem de serem reutilizáveis, mas por outro lado apresentam a limitação de não permitirem o carregamento de títulos de vários modos de transporte em simultâneo, apenas quando as viagens de um dos modos está esgotada é que se podem introduzir títulos de outro, o que constitui uma das principais dificuldades impostas à mobilidade dos turistas, segundo Pedro Andrade (entrevista no âmbito do caso de estudo).

Existe uma modalidade alternativa denominada *Zapping* que ao invés de carregar títulos de transporte no cartão introduz neste um valor monetário, podendo mesmo obter um bónus monetário no cartão por carregamentos acima de €5. Outra característica interessante é o

facto de o valor unitário de cada viagem na Carris e no Metropolitano ser inferior ao normal custando €1,15, menos 10 cêntimos que a tarifa regular. As vantagens desta modalidade são diversas para os turistas, pois permite que utilizem o metro, a Carris e a CP com um só bilhete e o valor das viagens vai sendo deduzido do cartão, como se de um porta-moedas eletrónico se tratasse. Contudo, o *Zapping* não está devidamente divulgado, surge muitas vezes como apenas mais um tarifário sem ser devidamente explicado o seu funcionamento, nomeadamente nas máquinas automáticas e nas páginas de internet das empresas em língua inglesa como se verá melhor adiante.

QUADRO 14 – TARIFAS DO METROPOLITANO DE LISBOA, CARRIS E CP, EXCETO PASSES, SETEMBRO DE 2012

Tarifários	Metropolitano de Lisboa	Carris	CP-Comboios de Portugal (trajetos dentro de Lisboa)
<b>Bilhete simples</b>	€1,25	€1,25	€1,55-€1,80 <sup>1</sup>
<i>Cartão eletrónico</i>	€0,50	€0,50	€0,50
<i>Onde comprar</i>	Máquinas automáticas e bilheteiras	Lojas e quiosques Mob, agências CTT e PayShop	Máquinas automáticas e bilheteiras
<i>Validade</i>	3h	1h	1h
<i>Descontos</i>	Não	Não	50% 4-13 anos e >65 anos e reformados
<i>Isenção</i>	Crianças <4 anos	Crianças <4 anos	Crianças <4 anos
<b>Tarifa de bordo</b>	Não	€ 1,75 (autocarros) € 2,85 (elétricos) € 5,00 (elevador) <sup>2</sup> € 3,50 (ascensores) <sup>2</sup>	Não
<b>Bilhete diário</b>	€5,00 (conjunto Metro+Carris)		€4,65-€5,40 <sup>1</sup>
<i>Cartão eletrónico</i>	€0,50		€0,50
<i>Validade</i>	24h após 1.ª validação		24h após 1.ª validação
<b>Bilhete família</b>	Não	Não	€2,35-€2,70/pessoa <sup>1</sup>
<i>Cartão eletrónico</i>	-	-	€0,50
<i>Validade</i>	-	-	1 dia aos sábados, domingos e feriados

Notas: <sup>1</sup>as viagens da estação do Oriente até Entrecampos e estações seguintes contam como zona 2; <sup>2</sup>preço para duas viagens

Fonte: Metropolitano de Lisboa, 2012h; Carris, 2012a; CP, 2012c

Para além das bilheteiras nas estações, a única forma de adquirir títulos de transporte no metropolitano e também na CP é nas máquinas automáticas, as quais aceitam notas, moedas e cartões multibanco, embora também sejam frequentes as avarias nestas máquinas, usualmente num dos modos de pagamento ao dispor. Já na Carris a venda dos bilhetes pré-comprados não é tão óbvia, dada a ausência destas máquinas junto das paragens. Para

adquirir o bilhete é necessária a deslocação até uma loja ou quiosques Mob que em zonas eminentemente turísticas apenas surgem no Cais do Sodré, Praça da Figueira, Arco do Cego e Campo Pequeno. A alternativa são as estações de Correios e os agentes *Pay Shop*, o que muitas vezes não é evidente para um turista.

Na CP surge um tarifário alternativo dirigido às famílias, embora só seja válido aos fins de semana e feriados. Esta empresa é também a única transportadora a permitir descontos aos passageiros dos 4 aos 13 anos e acima dos 65, sendo que a isenção até aos 4 anos de idade é comum em todos os modos.

Comparando com outras cidades europeias, praticamente todas elas apresentam ofertas integradas para os modos urbanos, os quais quase sempre englobam o metropolitano, os autocarros e os elétricos. A exceção à regra é Madrid, onde até existe há mais de 25 anos um consórcio metropolitano de transportes, mas cuja oferta do metropolitano surge muitas vezes separada da de autocarros e elétricos, o que é exemplificado pela inexistência de um bilhete simples que permita o acesso às duas redes. Esta integração só surge nos bilhetes de 10 viagens e nos bilhetes turísticos personalizados de 1 a 7 dias (Consórcio Transportes Madrid, 2012).

Amesterdão, Barcelona e Paris possuem também bilhetes de 1 a 5 ou mesmo 7 dias, no caso da cidade holandesa, podendo assim os turistas adquirir o título de transporte que melhor se adegue à duração da sua estada. Nestas duas últimas cidades existe ainda um bilhete de 10 viagens (GVB, 2012; RATP, 2012; TMB, 2012). Berlim providencia unicamente um bilhete diário e um semanal, este último com a particularidade de permitir o acesso gratuito de três crianças até 14 anos acompanhando o adulto titular do bilhete (BVG, 2012).

Londres apresenta a singularidade de ter o seu sistema de transportes a funcionar em dois períodos: picos e fora de picos. Há tarifários para todo o dia 20% mais caros que a alternativa para quem utilize os transportes somente a partir das 9h30 até às 16h00 e a partir das 19h00. Para além destes bilhetes diários surge um semanal independente do horário de utilização (Transport for London, 2012a).

Viena, por seu lado, apresenta uma tarifa original para estadas mais prolongadas, com um bilhete de 8 dias não consecutivos, permitindo que o turista possa viajar para fora da cidade e continuar a usar o mesmo título de transporte no regresso, sendo também possível que mais do que uma pessoa use este bilhete, tornando-o assim numa carteira de 8 bilhetes diários,



oferta apelativa para famílias. Para além destes, surgem os bilhetes de 1, 2, 3 e 7 dias (Wiener Linien, 2012).

Relativamente aos transportes turísticos, a oferta é muito semelhante entre as diferentes empresas, tendo os autocarros da Carristur a vantagem de permitirem o acesso à rede de autocarros da Carris no período de vigência do bilhete (QUADRO 15)

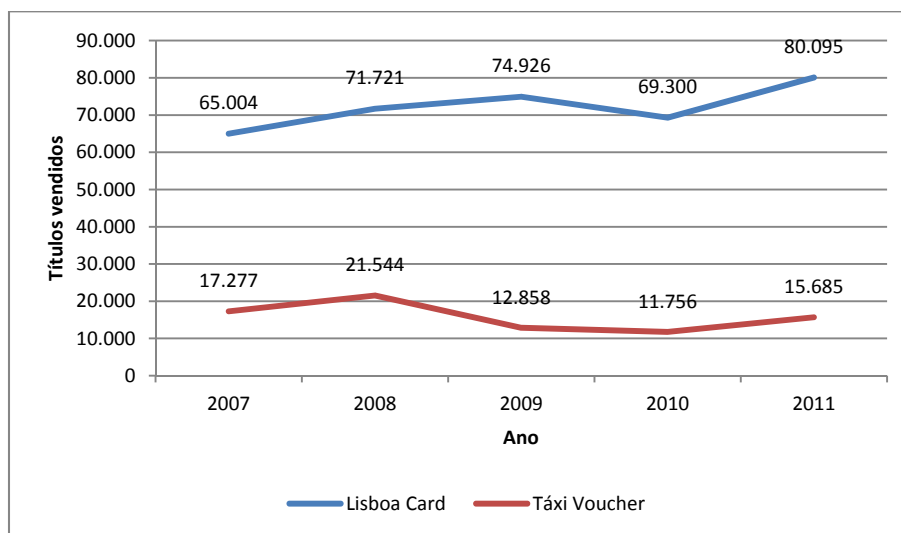
QUADRO 15 – TARIFAS DOS TRANSPORTES TURÍSTICOS DE LISBOA, SETEMBRO DE 2012

	Aerobus	Elétrico das Colinas	Autocarro Carristur	Autocarro Cityrama	Autocarro Citysightseeing
<b>Preço</b>	€3,50 €2,00 crianças 4-10 anos	€18,00 €9,00 crianças 4-10 anos	€15,00 por linha €7,50 crianças 4-10 anos	€18,00 para 2 linhas €9,00 crianças 5-10 anos	€15,00 para 2 linhas €7,50 crianças 4-12 anos
<b>Outras modalidades</b>	€5,50 ida e volta 10% de desconto para compra na internet	10% de desconto para compra na internet	€5,00 na rota Belém 10% de desconto para compra na internet €19,00 para conjunto das 3 linhas durante 48h €25,00 para conjunto das 3 linhas e Elétrico das Colinas durante 48h	€12,00 na rota Castelo isoladamente €28-39 para conjunto com entrada no Zoológico de Lisboa, passeios pedestres e de segway	-
<b>Validade</b>	24h	24h	24h	48h	2 dias consecutivos
<b>Acesso aos autocarros regulares</b>	No dia da primeira obliteração	Não	24h	Não	Não
<b>Descontos</b>	25% nos autocarros turísticos da Carristur, exceto rota Belém	Não	15-30% em 7 unidades de lazer	Não	5-10% ou pequenas ofertas em 5 unidades de lazer

Fonte: Carristur, 2012; Cityrama, 2012; Douro Acima, 2012; Douro Acima, comunicação pessoal

No campo da oferta turística surgem ainda da parte do Turismo de Lisboa duas iniciativas de relevo no que toca aos transportes. O primeiro é o *Táxi Voucher*, um título de transporte de táxi pré-pago com preço fixo por coroas na cidade de Lisboa, disponível no posto de informação turística do Aeroporto de Lisboa e que pode ser usado nos veículos aderentes, mas unicamente para a ida do Aeroporto até ao destino pretendido, registando ainda assim um número de vendas significativo (FIGURA 45). Na primeira coroa, compreendida entre o Aeroporto e as Avenidas Novas, o custo fixo é de €16 até às 21h e €19,50 no período noturno, subindo para €20,40 e €24,50 à noite para viagens para os restantes pontos da cidade. Existem depois outros tarifários para pontos fora da cidade de Lisboa e para serviços de transporte

personalizado. Esta iniciativa nasceu da necessidade de assegurar um serviço de táxi de qualidade e evitar situações de burla frequentemente relatadas nas saídas do Aeroporto (DECO, 2009).



Fonte: ATL, comunicação por correio eletrónico

FIGURA 45 – NÚMERO DE *TÁXI VOUCHER* E *LISBOA CARD* VENDIDOS, 2007-2011

A segunda oferta é o *Lisboa Card*, um cartão turístico que permite o acesso ilimitado aos transportes da Carris, Metropolitano e alguns percursos da CP no período de validade do cartão. Providencia igualmente o acesso gratuito a 27 museus e monumentos e ainda descontos até 50% em locais e serviços de interesse turístico, como os autocarros turísticos, e lojas. Para 24h o custo é de €18,50 (€11,50 para crianças dos 5 aos 11 anos), os dois dias de utilização ficam pelos €31,50 e as 72h atingem os €39 (Ask Me Lisboa, 2012). O número de cartões vendidos tem vindo a crescer desde 2007, exceção feita a 2010, atingindo em 2011 mais de 80 000 unidades. Em Barcelona, única cidade analisada a disponibilizar estatísticas para estes cartões, foram vendidos mais de 160 mil unidades em 2011 (Turisme de Barcelona, 2012b), o que dá uma taxa de penetração de 2,2% face ao número de hóspedes, inferior aos 2,8% de Lisboa, que toma como base os hóspedes de 2010.

Um estudo do EuroTest (2012) a 16 cartões turísticos de 14 cidades europeias coloca o *Lisboa Card* em 5.º lugar, essencialmente valorizado pela inclusão do acesso às principais atrações e penalizado pela pouca informação prestada no sítio de internet, onde por exemplo não surge um mapa das atrações com descontos nem da rede de transportes, e preço. A tabela é

encabeçada pelo cartão de Viena, que apresenta um custo significativamente inferior ao de Lisboa – €19,90 para três dias de utilização –, permitindo o acesso gratuito aos TC da capital austríaca e de um acompanhante até 16 anos de idade sem custos, bem como mais de 150 descontos em atrações turísticas. O *Madrid Card*, apesar de ter um preço dentro da média, é o único dos cartões avaliados a não permitir o acesso gratuito à rede de TC.

O cartão de Paris ficou-se pelo penúltimo lugar, com notas negativas no serviço de transporte incluído, dado que não cobre todas as atrações para as quais existem descontos no cartão (o que também ocorreu com os bem classificados cartões de Amesterdão e Barcelona), para além de não consagrar o transporte desde o aeroporto até à cidade.

#### ***4.3.3. Soluções para passageiros com mobilidade condicionada***

Relativamente aos utilizadores com mobilidade condicionada, o metro tem 30 das suas 55 estações com acessibilidade total para estes clientes através de elevadores, escadas mecânicas e tapetes rolantes, existindo ainda canais de entrada mais largos em todas as estações. As informações nas carruagens e o aviso de fecho de portas são simultaneamente visuais e audíveis em português, ao passo que no cais só os avisos são também sonoros, com a particularidade de serem também em língua inglesa. As máquinas de venda automática estão adaptadas para invisuais, mas são ainda inexistentes linhas-guia para encaminhamento dentro das estações, embora estejam previstas junto com outras medidas de melhoria da acessibilidade (Metropolitano de Lisboa, 2012h).

A Carris indica que 90% da sua frota tem piso rebaixado, mas apenas 45% tem espaço e condições para transportar utentes com cadeiras de rodas, situação que evoluiu imenso desde 2007, altura em que se reconhecia que apenas 12% da frota estava preparada para receber um passageiro em cadeira de rodas (SNRIPD, 2007). Nos elétricos, só a carreira 15, que passa em Belém, o permite, dada a idade das composições em circulação nas restantes linhas, ao passo que nos transportes turísticos nenhum modo se encontra adaptado para estes passageiros. Um serviço porta-a-porta em veículos de pequena capacidade é ainda disponibilizado pela Carris, embora esteja sobretudo direcionado para os residentes por carecer de emissão de um

cartão próprio e de necessitar de dois dias de antecedência para as marcações (Carris, 2012b). Na CP reservam-se alguns lugares para os passageiros com necessidades especiais, indicando ainda que as estações estão também adaptadas a estes clientes, sem no entanto especificar quais as soluções adotadas (CP, 2012c).

Olhando para a realidade noutros pontos europeus, em Amesterdão toda a rede de metropolitano é acessível, estando a grande maioria dos autocarros, elétricos e respetivas paragens também adaptadas. Nos horários e mapas da rede são indicadas as paragens ou rotas que não são ainda totalmente acessíveis (GVB, 2012). O inverso ocorre em Barcelona, em que todos os autocarros já se encontram adaptados, estando a rede do metropolitano a caminho da total acessibilidade (TMB, 2012). Londres tem uma rede de autocarros e elétricos totalmente acessível e fornece a mais completa informação sobre acessibilidade de todas as cidades analisadas, com um guia muito completo por tipo de condicionamento à mobilidade e por modo de transporte. Possui ainda uma interessante ferramenta de planeamento de viagens para pessoas com mobilidade condicionada (Transport for London, 2012a), mais robusta que a ferramenta semelhante de Berlim, a qual peca por não ter mais informação acessória, o que poderá dificultar a perceção das limitações existentes no acesso aos transportes da cidade (BVG, 2012).

Tal como em Londres, também Paris coloca diversa informação sobre acessibilidade no seu sítio de internet de transportes, disponibilizando um guia completo de acessibilidade à rede de transportes, com indicação de todas as linhas de autocarros e estações de metro adaptadas a utentes com mobilidade condicionada. 90% das estações de metro possuem atualmente meios mecânicos de auxílio e existe o objetivo de tornar a rede de autocarros integralmente acessível em 2015 (RATP, 2012).

Já em Madrid são escassas as informações sobre a acessibilidade à sua rede de transportes, indicando genericamente as soluções adotadas e os esforços para tornar os diferentes modos totalmente acessíveis. O metro publica ainda uma listagem de estações sem barreiras (Metro de Madrid, 2012), enquanto para os autocarros e elétricos não são indicadas as limitações existentes para os clientes de mobilidade condicionada (Empresa Municipal de Transportes de Madrid, 2012). Viena, apesar de abordar esta temática no sítio de transportes na língua nativa, não faz qualquer referência na versão em inglês, impossibilitando assim o acesso à informação por parte dos turistas que a pretendem visitar. Em alemão é mencionada a totalidade das estações de metro e as mais de 95% das paragens de autocarro adaptadas, assim como a totalidade dos autocarros com piso rebaixado. Indicam ainda a existência de lugares

destacados para passageiros com cadeiras de rodas e carrinhos de bebés e outras adaptações no material circulante e estações para utentes com mobilidade condicionada (Wiener Linien, 2012).

#### ***4.3.4. Informação sobre transportes***

Em termos da informação prestada nos sítios de internet de cada empresa transportadora, todas têm uma versão em inglês, embora com uma informação mais reduzida. No caso do Metropolitano de Lisboa (2012i), existe uma descrição pouco detalhada dos tarifários, sobretudo no que se refere ao *Zapping* que é brevemente referido sem ser explicado o seu funcionamento e a diferença para as restantes opções tarifárias. Outra lacuna importante é o facto de o mapa da rede não permitir o detalhe sobre cada estação, sobre as condições de acessibilidade das mesmas e acima de tudo, não mostra a localização específica de cada estação no mapa da cidade à semelhança do que está disponível na versão portuguesa.

O sítio de internet da Carris (2012d) apresenta algumas informações nas páginas inglesas que não estão traduzidas, com realce para a informação tarifária, o que sucede também na CP (2012d), e para o acesso aos mapas, talvez as duas áreas mais relevantes para os turistas, dificultando assim o entendimento dos preços e da rede por parte destes. No caso da CP é particularmente interessante a informação turística sobre as atrações presentes na proximidade de cada estação, patente também na versão inglesa da página, embora nem todo o caminho até estas páginas esteja em inglês, o que poderá dificultar o acesso à informação.

Na informação em papel realce para uma iniciativa da Carris entre 2005 e 2007, período em que distribuiu nos seus pontos de venda e nos postos de turismo folhetos em três línguas dirigidos aos turistas com indicação das principais atrações turísticas presentes no trajeto de quatro linhas de elétrico (Carris, comunicação por correio eletrónico).

Últimas notas sobre os colaboradores das estações de metropolitano, os quais estão frequentemente ausentes das bilheteiras em diversas estações, apesar de através das máquinas automáticas ser possível falar com um assistente por intercomunicador. Esta escassez de pessoal nas estações já fora identificada no estudo da CML (2005a), realçando que esta situação torna difícil a utilização do metropolitano por passageiros não regulares em

busca de informação ou orientação, como os turistas. No capítulo da informação sobre transportes em Lisboa é ainda de realçar que só em 2004, por ocasião do Campeonato da Europa de Futebol, foi feito o primeiro mapa da rede de transportes da cidade de Lisboa (Ferreira, 2004).

Comparando com outras cidades do “velho continente”, a oferta de TC está agregada num só sítio de internet em todos os casos observados, ao invés de separada por modo como em Lisboa. O caso mais parecido é o de Madrid, que tem parte da informação centralizada na página do Consórcio de Transportes e em versão inglesa, mas com pouca informação adicional para além da que é normal para os utilizadores regulares, como trajetos, horários e tarifas (Consórcio Transportes Madrid, 2012). É necessário recorrer aos sítios do metro e dos autocarros individualmente para tentar obter mais informação, embora só o do metropolitano esteja traduzido para inglês, oposto do que se verifica na empresa de autocarros e elétricos, cujas páginas estão unicamente em castelhano (Empresa Municipal de Transportes de Madrid, 2012; Metro de Madrid, 2012).

Amesterdão é dos melhores exemplos no fornecimento de informação para os turistas, ao colocar em grande destaque um atalho para uma página sobre turismo disponível em cinco línguas. Esta página disponibiliza as informações necessárias aos turistas para as suas deslocações na cidade, explicando os diferentes tarifários existentes e a forma de utilizar os bilhetes, tendo ainda uma lista de atrações turísticas na cidade com todos os modos de transporte para lhes aceder (GVB, 2012).

A liderança da tabela mundial de destinos urbanos e a multiculturalidade londrina estão patentes na tradução do sítio de transportes para 16 línguas, apresentando páginas direcionadas para os visitantes da cidade, com mapas, horários, tarifas e informação sobre aluguer de bicicletas, por exemplo, embora numa versão muito resumida do vasto que é disponibilizado no original em inglês (Transport for London, 2012a). Paris tem também o seu sítio de internet sobre transportes acessível em diversas línguas, apresentando, à semelhança dos dois exemplos anteriores, uma seção específica para turistas, onde se encontram as informações mais relevantes para estes, nomeadamente aplicações para telemóveis sobre transportes, o que também pode ser encontrado noutras cidades deste leque. Fornece ainda diversa informação sobre a intermodalidade com as bicicletas, o que já se tinha igualmente verificado na maior parte dos restantes destinos urbanos, nomeadamente em termos de facilidade de acesso aos transportes parisienses e locais de estacionamento junto às estações e paragens (RATP, 2012).

Em Berlim, apesar de não existir uma secção específica para os turistas, a própria versão inglesa do sítio de transportes municipal está adaptada aos visitantes, evidenciando as informações tarifárias, rotas, bilhetes turísticos e horários disponíveis (BVG, 2012), um pouco à semelhança de Barcelona, que para além disso dá ainda grande destaque aos transportes turísticos (TMB, 2012). Viena apresenta uma página de TC em inglês com as informações básicas para os turistas, tendo ainda brochuras com estas informações em 10 línguas para descarregar a partir do sítio de internet (Wiener Linien, 2012).

De referir ainda que a empresa de consultoria de transportes TIS.pt formulou em meados da década passada uma proposta de estudo para informação dirigida aos turistas sobre transportes e percursos temáticos assente na rede de TC de Lisboa, não tendo no entanto obtido financiamento por parte da ATL e de outras entidades na área do turismo (José Manuel Viegas, entrevista no âmbito do caso de estudo).

#### **4.4. Enquadramento de políticas públicas**

Apesar do planeamento urbano na capital portuguesa remontar aos anos 40 do século passado (AML, 2003), Lisboa elaborou o seu primeiro Plano Estratégico em 1992, documento que esteve na base do Plano Diretor Municipal (PDM) publicado dois anos mais tarde. Um segundo documento estratégico esteve previsto para dez anos depois, mas só conheceu a luz do dia em 2005 num formato menos ambicioso que o seu antecessor e que nunca chegou a ser submetido para aprovação pela autarquia (CML, 2010). Em 2009 foi elaborada a Carta Estratégica 2010-2024, preparando o lançamento do PDM revisto, processo que terminou em final de agosto de 2012. À escala regional, destacam-se os planos estratégicos 2000-2010, que antecedeu o Plano Regional de Ordenamento do Território (PROT) de 2002, cuja revisão está atualmente pendente de aprovação, e o Lisboa 2020.

O turismo é uma temática relativamente recente nos planos socioeconómicos e de ordenamento do território, sendo ainda escassas as figuras de planeamento dedicadas ao setor. Henriques (2002) faz recair sobre o governo central a responsabilidade da elaboração destes planos, devido às poucas competências que as autarquias têm no setor do turismo, raramente passando a fronteira da promoção e divulgação. Lisboa confirma isto mesmo ao

apresentar somente um conjunto de planos de *marketing* e comunicação turística, únicos existentes à escala local ou regional. Não existe nada mais estratégico e abrangente que estes documentos – como por exemplo surge em Barcelona com o Plano Estratégico de Turismo (Turisme de Barcelona, 2012a), que vai mais além da promoção do destino –, para além dos de ordenamento do território e do Plano Nacional de Turismo de 1986 e Plano Estratégico Nacional do Turismo de 2007, documentos que, no entanto, não se dirigem somente à cidade ou região de Lisboa.

No setor dos transportes, apesar de há muito previstos, os planos de transporte e mobilidade regionais e locais continuam ausentes. Só à escala nacional se encontram dois exemplos de planos setoriais estratégicos nesta área e ambos recentes, embora também se pudessem referir aqui outros exemplos por subsector mas que pela sua especificidade não se consideram relevantes para esta investigação. Muitas vezes referido como o Plano de Mobilidade de Lisboa, o estudo ‘Lisboa: O Desafio da Mobilidade’ (CML, 2005a) nunca foi publicado formalmente pela CML como tal. De qualquer das formas, não se julgou necessário efetuar aqui uma análise particular deste documento, uma vez que o mesmo já se encontra refletido ao longo de todo o caso de estudo, através de diversas referências, dada a sua relevância para os temas em análise.

A análise aos documentos políticos e de planeamento divide-se por estes três níveis temáticos – ordenamento do território, turismo e transportes – e foca três escalas geográficas – Lisboa, a região de Lisboa e, quando se justifica, a escala nacional. O elenco de planos, apresentado de seguida por ordem hierárquica, não pretende ser exaustivo, procurando-se ir ao encontro dos documentos mais relevantes para o contexto desta tese, preocupação também patente na análise dos mesmos. Foram no entanto revistos muitos outros documentos, mas que não revelaram acrescentar nada de substantivo ao estudo da mobilidade turística no concelho de Lisboa. Esta análise é meramente documental, não se pretendendo com este capítulo fazer uma avaliação do sucesso das estratégias ou medidas delineadas.



#### ***4.4.1. Plano Estratégico Nacional do Turismo (MEI, 2007)***

Apesar da importância reconhecida à atividade turística, apenas em 2007 surgiu um documento estratégico de enquadramento nacional para o setor. Em 2010 este documento foi atualizado, contudo o produto desta revisão nunca chegou a ser publicado em Diário da República, nem tão pouco está hoje acessível na seção de estratégias de turismo do sítio de internet do Turismo de Portugal (2012). O documento não revelou contudo novidades para Lisboa face ao que se apresenta de seguida.

O plano de 2007 encontra-se estruturado em cinco eixos:

- Território, Destinos e Produtos;
- Marcas e Mercados;
- Qualificação de Recursos;
- Distribuição e Comercialização;
- Inovação e Conhecimento.

Para a Região de Lisboa, o Plano especifica como objetivos:

- Grande crescimento de turistas internacionais (lazer e negócios);
- Montra de um Portugal moderno, autêntico, diverso e dinâmico;
- Especialização/diversificação da oferta hoteleira de qualidade de topo (charme, design);
- Desenvolvimento sustentado, em termos territoriais, do Turismo na região.

Indica ainda que nesta região o crescimento deve assentar nos produtos *touring*, estadas de curta duração e em menor grau no turismo de negócios, ambicionando colocar Lisboa no top 10 europeu de estadas de curta duração.

#### ***4.4.2. Plano Estratégico dos Transportes 2008-2020 (MOPTC, 2009)***

Depois de alguns planos e orientações estratégicas por subsetores, em 2009 surgiu o primeiro documento estratégico para a globalidade dos transportes, no qual se ambicionava para 2020:

“Um sistema de transportes que, de forma sustentável e economicamente eficiente, satisfaz com qualidade as necessidades de mobilidade e acessibilidade de pessoas e bens e potencia os objetivos nacionais de desenvolvimento económico e social, de equidade, de ordenamento do território e de coesão territorial.”

Como normalmente sucede no quadro do planeamento estratégico, esta visão é concretizada em objetivos, dos quais se destacam:

- Mobilidade urbana mais compatível com uma elevada qualidade de vida – redes e serviços de TC em permanente adequação à dinâmica da procura, assegurando boa cobertura territorial e nos vários períodos do dia, maximizando as ligações diretas e potenciando a intermodalidade e as vocações de cada modo; serviços de TC facilmente inteligíveis, acessíveis, seguros e cómodos para o cliente; repartição modal TI/TC mais equilibrada a favor do transporte público, sem congestionamentos de tráfego significativos; acentuado crescimento da utilização dos modos suaves na mobilidade urbana;
- Governança, qualidade e segurança do sector melhoradas – sistemas de planeamento e gestão da acessibilidade e mobilidade a nível supramunicipal instalados e operacionais; planos de mobilidade a nível municipal e supramunicipal articulados, em vigor e periodicamente revistos; institucionalização de formas de articulação do planeamento de transportes com o planeamento do território e com a política energética e ambiental; utilização generalizada das tecnologias de informação nas redes e serviços de transportes; sistema de monitorização e avaliação do setor em funcionamento.

Este plano avança ainda com cenários quantificando os objetivos num conjunto de metas com indicadores agregados e com um leque de planos setoriais a executar, dos quais se destacam o Plano Nacional para a Intermodalidade no Transporte de Passageiros, o Plano Nacional de

Desenvolvimento e Aplicação dos Sistemas Inteligentes de Transporte e a Estratégia Nacional para o Desenvolvimento do Uso dos Modos Suaves, documentos a concluir até dezembro de 2010, mas que até hoje não conheceram qualquer desenvolvimento que seja público.

#### ***4.4.3. Lisboa 2020: Uma Estratégia de Lisboa para a Região de Lisboa (CCDRLVT, 2007)***

Como em todos os documentos estratégicos, também neste é definida uma visão, neste caso para o horizonte 2020, cuja concretização coloca sobre a atividade turística uma grande parte do peso do esforço de internacionalização da região, avançando com objetivos, dos quais se salientam:

- Reforçar a atratividade turística da cidade e da região num contexto muito competitivo a nível europeu, em que surgem novos concorrentes e se renovam os tradicionais;
- Prosseguir políticas de qualificação e promocionais que visem melhorar a rentabilidade da hotelaria da cidade e da região, em especial através da requalificação do seu património;
- Desenvolver e melhorar a natureza turística das frentes atlânticas e reconverter as frentes ribeirinhas;
- Enriquecer o posicionamento das marcas turísticas da região e gerir as suas notoriedades internacionais, através de uma estratégia de eventos a vários níveis.

De entre as medidas destacam-se a criação de um evento estruturante a sediar nos terrenos da Docapesca e de um museu de qualidade internacional enquadrado na monumentalidade de Belém ou para diversificar uma zona como a do Parque das Nações.

Nos transportes, o enfoque é dado às seguintes áreas:

- Execução do Plano Metropolitano de Mobilidade e Transportes, dos Planos Diretor de Infraestruturas e dos Planos Municipais de Mobilidade;
- Implementação da Autoridade Metropolitana de Mobilidade e Transportes;

- Criação de um polo de desenvolvimento, demonstração e aplicação de sistemas inteligentes de transportes, na expectativa de com estas tecnologias resolver um vasto número de problemas na região;
- Ações integradas nos Planos Municipais de Mobilidade dirigidas à segurança das deslocações pedonais e à eficiência operacional dos transportes públicos.

#### ***4.4.4. Plano Regional de Ordenamento do Território da Área Metropolitana de Lisboa (CCDRLVT, 2012)***

O processo de revisão do anterior PROT iniciou-se em 2008, tendo o documento passado por discussão pública até janeiro de 2011, e desde então aguarda aprovação.

Este plano consagra cinco domínios estratégicos:

1. Conectividade, Competitividade e Cosmopolitismo;
2. Polinucleação e Compactação;
3. Sustentabilidade e Sintonia com a Natureza;
4. Dinâmica de Qualificação Territorial e Coesão Social;
5. Governabilidade e Governação.

Das diversas linhas de ação definidas para cada um destes domínios, evidenciam-se as seguintes propostas para o setor do turismo:

- Definir estratégias integradas de desenvolvimento turístico de Lisboa;
- Preparar uma nova oferta de produtos turísticos, inovadores, diferenciados e de elevada qualidade, que possam dar resposta às novas exigências e expectativas dos potenciais turistas nacionais e estrangeiros;
- Construir um novo centro de congressos em Lisboa, articulado com a criação de uma rede de equipamentos com capacidade para acolher eventos de dimensão relevante;
- Valorizar e promover a zona de Belém como o espaço de referência cultural, turística e patrimonial, com capacidade para responder à crescente procura e com projeção internacional.

Nos transportes, as soluções são mais detalhadas e completas, destacando-se:

- Consolidar a AMTL, garantindo os recursos necessários para o desenvolvimento das competências que lhe estão adstritas;
- Desenvolver os instrumentos de planeamento estratégico e operacional de âmbito metropolitano e igualmente à escala local, permitindo caracterizar os padrões de mobilidade e as linhas de desejo de deslocação;
- Investir na criação de uma rede ciclável que possa cumprir, não apenas funções de lazer, mas também de transporte, assegurando ligações às interfaces de TC, com condições de segurança, continuidade, funcionalidade, conforto e qualidade ambiental;
- Apoiar projetos à escala dos bairros ou de partes de aglomerado promovendo a transferência modal a favor dos modos suaves e dos TC, nomeadamente, através de:
  - Regularização das condições de circulação pedonal (alargamento e proteção de passeios, requalificação do espaço público, pedestrianização, redesenho de intersecções, aumento de tempos de atravessamento, eliminação de barreiras físicas, etc.), para proporcionar melhores condições às deslocações não motorizadas;
  - Ações de gestão da mobilidade local (*pedibus*, promoção da marcha a pé pela reorganização da rede de equipamentos de proximidade, etc.), suscetíveis de promover a redução da mobilidade motorizada;
  - Acalmia de tráfego e redução da circulação automóvel (zonas 30, controlo do acesso e atravessamento de bairros, tarifação do estacionamento/circulação, reforço da fiscalização, etc.), visando reduzir a exposição dos peões aos riscos colocados pelo tráfego automóvel;
  - Rede ciclável, incluindo estacionamento de bicicletas seguro nos principais equipamentos, preferencialmente no interior dos mesmos;
- Melhorar o desempenho operacional dos TC, intervindo no reforço e vigilância da rede de corredores *bus*, no reordenamento do trânsito viário, na introdução de semaforização prioritária, no reforço da qualidade das paragens e respetivas condições de acesso, etc.;
- Desenvolver e implementar o sistema integrado e multimodal de bilhética e tarifário extensivo a todo o território da AML e que abranja os diversos modos de TC, favorecendo na ótica do utilizador:

- A possibilidade de realização de viagens complexas (que envolvam transbordos e diversos modos) de forma cómoda e sem penalização tarifária;
  - Uma perceção clara do preço do título de transporte entre dois quaisquer pontos e que trate de forma o mais equitativa possível todas as viagens, assumindo que a distâncias idênticas deverão corresponder preços idênticos;
  - A utilização do sistema de transportes num leque de serviços e preços que satisfaçam os diferentes segmentos de utilizadores, incluindo desde soluções de passes mensais a bilhetes diários e ocasionais;
- Desenvolver um plano de comunicação/*marketing* que promova a utilização do transporte público e que promova a informação integrada da oferta de transportes públicos, de modo a facilitar a sua perceção por parte de segmentos não cativos;
- Estudar a necessidade de portagens urbanas e/ou negociar portagens variáveis nos eixos de penetração em Lisboa;
- Desenvolver um portal de informação sobre o sistema de mobilidade da AML, que integre a informação hoje dispersa sobre a oferta de transportes públicos;
- Estudar soluções de transportes a pedido, apoiadas em modos não tradicionais.

#### ***4.4.5. Plano Estratégico para o Turismo de Lisboa 2011-2014 – TLx14 (ATL, 2011; Deloitte, 2010)***

De todos os planos da ATL consultados, este pareceu ser o mais completo em termos de análise ao setor, em parte beneficiando do facto de se ter tido acesso ao estudo de base elaborado pela consultora Deloitte. Neste estudo faz-se um interessante trabalho de comparação de Lisboa com outras cidades competidoras, o que dá uma ideia do seu posicionamento no contexto europeu.

Este trabalho considerou os seguintes objetivos:

- Aumentar o número de visitantes oriundos dos mercados tradicionais e emergentes, potenciando o valor por estes gerado para o sector e tentando atenuar a sazonalidade;

- Melhorar a experiência do visitante, a sua perceção de um destino dotado de uma oferta com uma amplitude muito diversificada, nomeadamente através de um melhor conhecimento do perfil do turista e da disponibilização de informação de qualidade;
- Posicionar Lisboa no *top of mind* como uma das capitais europeias de visita obrigatória, aumentando a sua notoriedade nos mercados emissores e segmentos da procura estrategicamente relevantes.

Apesar de não constarem do documento final aprovado, vale a pena referir alguns exemplos de medidas concretas consideradas no estudo de base para a prossecução dos objetivos anteriores:

- Promover a uniformização da sinalética existente em Belém, em particular a sinalética relativa às atrações e equipamentos turísticos (museus, património histórico e cultural, jardins, etc.) e incentivar a requalificação do espaço público (ex. restauração, comércio, etc.);
- Melhorar as acessibilidades aos museus, através da disponibilização de espaços dedicados à paragem de autocarros nas proximidades, da integração em rotas turísticas e da adaptação dos museus para pessoas com mobilidade reduzida;
- Reforçar as acessibilidades, através das denominadas mobilidades suaves, aos principais locais turísticos, garantindo o desenvolvimento de circuitos/roteiros turísticos (ex. acessibilidades assistidas ao Castelo a partir de diversos pontos turísticos; acessibilidades do Largo Corpo do Santo ao Largo da Academia Nacional das Belas Artes através de um elevador/teleférico panorâmico);
- Promover o equilíbrio e a redução da descontinuidade existente entre as diferentes microcentralidades da cidade (ex. Centro Histórico – Castelo, Baixa-Chiado, Avenida da Liberdade, Bairro Alto –, Belém e Parque das Nações), através da requalificação urbanística e do desenho de circuitos que facilitem a mobilidade, fomentem a proximidade e, consequentemente, reduzam a perceção de "distância" entre os mesmos por parte dos visitantes;
- Incentivar o desenvolvimento de novos itinerários/circuitos organizados de visita a Lisboa, com a criação de circuitos temáticos urbanos (ex. "Rota dos Descobrimentos", "Rota do Fado", "Rota da Arte", "Rota da Moda", "Rota das Antiguidades", "Rota dos Ourives") que incluam uma vasta oferta de serviços complementares (comércio tradicional, gastronomia e vinhos, animação, etc.);

- Reforçar a rede de disponibilização de informação turística aos visitantes (turistas e excursionistas), facilitando o seu acesso a informação atual e factual sobre o destino;
- Reformular o Inquérito Motivacional ao Turista assegurando um maior grau de detalhe sobre o perfil do visitante e as suas motivações. A título exemplificativo destaca-se a importância de especificar a motivação da visita e de a relacionar de um modo mais direto e efetivo com os diferentes produtos turísticos disponíveis na região.

#### ***4.4.6. Carta Estratégica – 2010-2024 (CML, 2009b)***

O debate conducente a este documento partiu de um conjunto de seis questões estratégicas para o futuro da cidade:

1. Como recuperar, rejuvenescer e equilibrar socialmente a população?
2. Como tornar Lisboa uma cidade amigável, segura e inclusiva para todos?
3. Como tornar Lisboa uma cidade ambientalmente sustentável e energeticamente eficiente?
4. Como transformar Lisboa numa cidade inovadora, criativa e capaz de competir num contexto global, gerando riqueza e emprego?
5. Como afirmar a identidade de Lisboa, num Mundo globalizado?
6. Como criar um modelo de governo eficiente, participado e financeiramente sustentado?

Na resposta a estas questões surgem uma série de propostas, que no campo da mobilidade e transportes se centram em tornar progressivamente desnecessário o recurso ao TI. Propõe-se a criação de parques de estacionamento dissuasores nos limites da cidade, condicionamentos ao trânsito de atravessamento com a colocação de passadeiras “alteadas”, semaforização mais lenta, redução da velocidade máxima e alargamento de passeios, no sentido de se encarar o recurso ao TI como excecional. Ao peão é assim dada prioridade no espaço público, sendo necessário garantir o acesso universal de todos aos espaços, serviços e equipamentos. Nos modos ditos suaves, indica-se igualmente a promoção do uso da bicicleta e o seu papel na articulação entre modos. Nos TC, a aposta é na rapidez e frequência dos mesmos, promovendo soluções complementares de proximidade com recurso a miniautocarros, e sugere-se a



recuperação das linhas de elétrico históricas e uma maior aposta nos elétricos rápidos em detrimento da rede pesada subterrânea. No estacionamento dá-se ainda relevo à criação de silos para residentes e de parques seguros para bicicletas junto dos locais de maior concentração de emprego. A elaboração de Planos de Mobilidade Locais, associados aos grandes equipamentos, por exemplo, é também estimulada.

De realçar a visão proposta por José Manuel Viegas, um dos participantes nos debates em torno deste documento: “O sistema de mobilidade em Lisboa e sua área metropolitana tem de proporcionar acesso a todas as oportunidades de emprego, serviços e lazer com soluções de transporte muito agradáveis para quem não tiver carro”. Acrescenta ainda que deste modo se contribui para que mais pessoas não sintam necessidade ou desejo de ter TI. Esta visão espelha bem a mudança de paradigma patente neste documento ao centrar, ou recentrar, o planeamento de transportes nas pessoas, no peão, em vez do carro, o que é corroborado pela afirmação do mesmo autor de que estes planos devem começar pela rede pedonal.

Relativamente ao turismo, reconhece-se a sua importância para a cidade e são avançados alguns princípios orientadores, mas que não são traduzidos em medidas específicas para este setor, talvez devido ao esvaziar de funções da CML neste setor.

#### ***4.4.7. Plano Diretor Municipal de Lisboa (CML, 2012h)***

O processo de revisão do PDM de Lisboa iniciou-se em 2001 e só ficou concluído no passado dia 31 de agosto com a entrada em vigor do novo PDM. Este documento assenta em quatro grandes prioridades estratégicas concretizadas em seis objetivos principais:

1. Atrair famílias para residirem em Lisboa, mais empresas e mais empregos;
2. Incentivar a reabilitação do edificado, o seu aproveitamento e das infraestruturas existentes;
3. Melhorar o espaço público e aumentar as áreas pedonais;
4. Integrar a frente-rio existente;
5. Diminuir o número de carros a circular e melhorar os transportes públicos;
6. Aumentar os espaços verdes e a eficiência energética.

Na análise SWOT (sigla inglesa para Pontos fortes, Pontos fracos, Oportunidades e Ameaças) no âmbito deste documento é enaltecida a forte dinâmica da atividade turística de Lisboa e são identificadas como ameaças ou estrangulamentos à atividade turística a atual crise económica e a forte concorrência de cidades mediterrânicas pela atração de turismo mais qualificado. Refere-se ainda a excessiva concentração da procura e da oferta turística nas três principais centralidades turísticas: Belém, Baixa-Chiado e Centro Histórico e Parque das Nações, articuladas pelo Arco Ribeirinho, deixando de fora bairros históricos que não constam dos roteiros turísticos e culturais, e a inexistência de sinalética turística de qualidade.

Em termos de medidas identificam-se:

- Valorizar a frente ribeirinha, criando espaços públicos entre o Parque das Nações e Poço do Bispo, de Santa Apolónia ao Cais do Sodré e desde Alcântara a Pedrouços;
- Garantir o desenvolvimento da oferta complementar de serviços de apoio ao novo terminal de cruzeiros;
- Promover a defesa e a valorização da singularidade e excelência da imagem urbana paisagística e arquitetónica, bem como as formas culturais tradicionais;
- Requalificar a Baixa e os bairros históricos, por forma a inseri-los em percursos turísticos e de lazer com recurso a formas de mobilidade assistida;
- Promover o “eixo dos museus” no arco ribeirinho, do Museu do Azulejo ao Museu de Arte Popular;
- Promover Lisboa como um dos principais destinos para congressos na Europa, apoiando a construção de um grande centro de congressos;
- Promover a concentração de atividades culturais e criativas em bairros históricos e espaços com usos obsoletos.

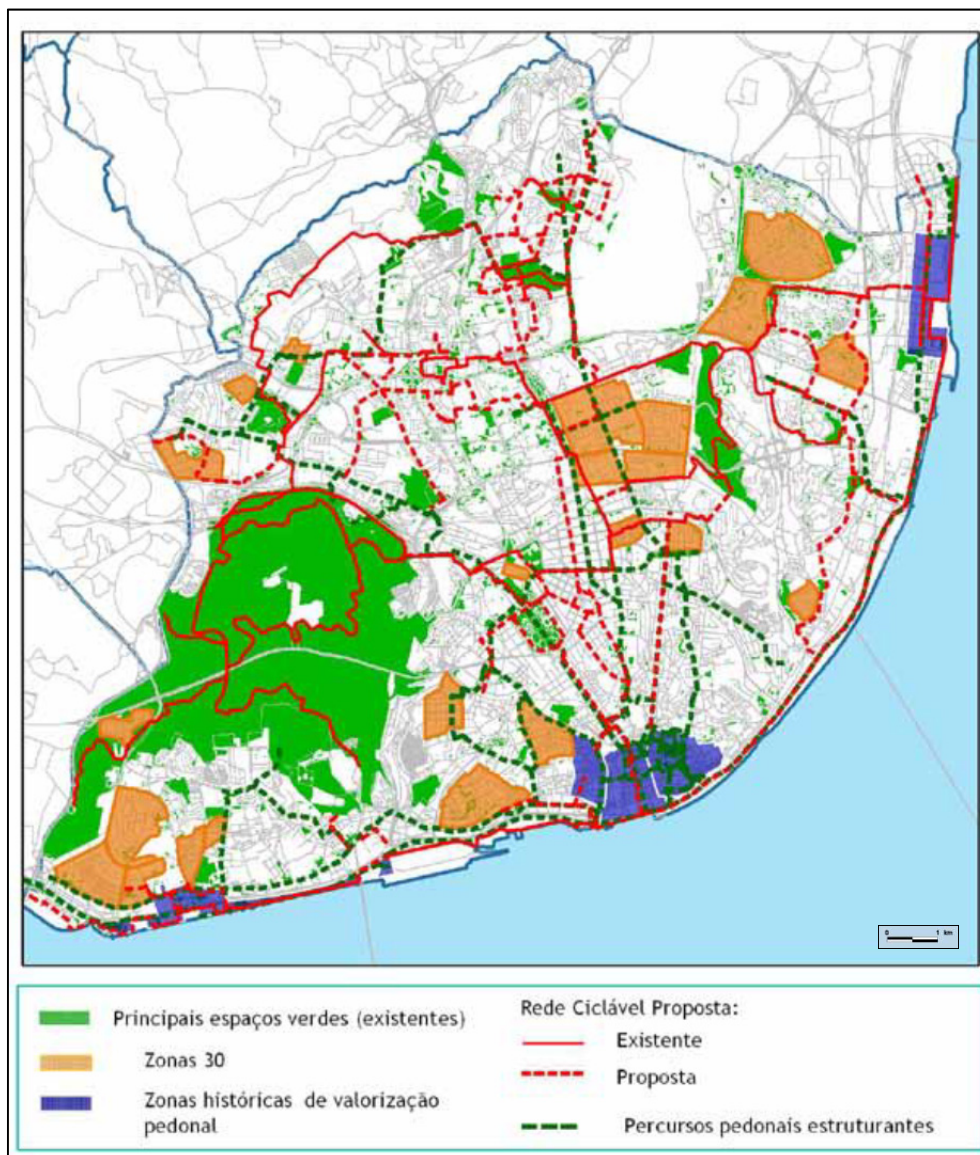
Relativamente aos transportes, a mesma análise revela como oportunidades e potencialidades a expansão da rede ciclável e de outras formas de mobilidade suave e da rede de metropolitano e do elétrico e a sua conexão com a Carris, o estacionamento tarifado no eixo Baixa-Campo Grande, onde há maior densidade de oferta de TC, nomeadamente pesado, e as melhorias nos interfaces, melhorando a conexão entre o modo pesado suburbano e os TC urbanos. No campo das ameaças e estrangulamentos surgem as dificuldades em responder às necessidades da mobilidade da população envelhecida, especialmente carenciada e residente nos bairros históricos, e a forte dependência do TI nas deslocações pendulares na AML com reflexos negativos na fluidez do tráfego e na geração de emissões e ruído em Lisboa, entrando em conflito com a qualidade do espaço urbano e a sua fruição.

De entre as diversas medidas dirigidas a este setor salientam-se:

- Expandir a rede de elétrico rápido, com a criação de oito linhas de TC em sítio próprio;
- Densificar seletivamente áreas urbanas em articulação com o sistema de transportes pesado, salvaguardando o património arquitetónico e paisagístico;
- Potenciar o alargamento da rede de metro a todos os grandes polos de emprego urbano-metropolitano e a sua articulação por via da construção da linha circular na zona central da cidade;
- Recuperar linhas de elétrico “históricas” e os elevadores e funiculares do séc. XIX e desenvolver novas formas de mobilidade assistida;
- Garantir a acessibilidade segura e universal aos equipamentos e espaços públicos e habitação a todos os que sofrem de mobilidade reduzida;
- Construir infraestruturas destinadas à promoção da mobilidade sustentável (incluindo rede de abastecimento de e-veículos e outras formas de apoio à mobilidade suave);
- Reduzir a oferta de estacionamento em áreas de concentração de emprego como forma de promover a transferência modal do transporte individual para o transporte coletivo;
- Criar uma linha circular de metropolitano com a extensão da rede a partir do Rato até São Bento e Cais do Sodré e prolongando a linha vermelha a Alcântara e Amadora;
- Criação de condições para a circulação pedonal e de bicicleta na Cidade, em articulação com o transporte público;
- Implementar zonas de moderação de tráfego/zonas 30, valorizando as áreas pedonais nas zonas históricas e turísticas, definindo percursos pedonais estruturantes e promovendo e expandindo a rede ciclável, através do preenchimento das discontinuidades atualmente existentes, da possibilidade de acesso das bicicletas aos corredores *bus* e em complemento com um programa de empréstimo de bicicletas (FIGURA 46).

Nesta última proposta particularizam-se uma série de condicionantes como o alargamento dos passeios e sua correta pavimentação, essencialmente relevantes nas zonas do Bairro Alto, Chiado e Castelo onde aos pisos desgastados estão associados maiores declives; valorização dos ascensores, nomeadamente reforçando a frequência dos mesmos; e introdução de ajudas mecânicas que auxiliem à transposição do declive entre as colinas do Bairro Alto, Castelo e Santa Apolónia. São ainda identificadas como áreas prioritárias de pedonalização as envolventes das principais estações de TC, zonas de maior concentração de comércio e

serviços e zonas residenciais, corredores de ligação entre espaços verdes e os polos de maior atratividade turística.



Fonte: CML, 2012h

FIGURA 46 — REDE DE MODOS SUAVES PROPOSTA NO PDM DE LISBOA

#### **4.4.8. Outros planos nacionais**

##### **4.4.8.1. Programa Nacional para as Alterações Climáticas (Resolução do Conselho de Ministros n.º 119/2004; Resolução do Conselho de Ministros n.º 104/2006)**

O Programa Nacional para as Alterações Climáticas tem como principal objetivo reduzir os níveis de emissão dos gases de efeito estufa e fazer cumprir os compromissos assumidos no âmbito do Protocolo de Quioto e do Acordo de Partilha de Responsabilidades da União Europeia. Para o efeito quantifica o esforço de mitigação das emissões por setor e apresenta um conjunto de políticas e medidas. A versão 2001 (CAC, 2002) foi a primeira para discussão pública, processo que culminou com a publicação do Programa Nacional para as Alterações Climáticas 2004. Volvidos dois anos, foi aprovada a revisão deste programa, dando origem ao Programa Nacional para as Alterações Climáticas 2006.

Nestes documentos, o setor dos transportes é identificado com o principal contribuidor para o aumento das emissões de gases de efeito estufa, reunindo por isso o leque mais vasto de medidas. Entre estas destacam-se a extensão das linhas do Metropolitano de Lisboa, a ampliação da frota de autocarros a gás natural da Carris e nos táxis, a elaboração de planos de mobilidade no âmbito das autoridades metropolitanas de transportes, visando a transferência de passageiros do TI para o TC, e a redução dos dias de serviços dos táxis.

##### **4.4.8.2. Plano Tecnológico – Portugal a Inovar (GCNELPT, 2010)**

Este plano foi um dos principais veículos de aplicação das prioridades da Estratégia de Lisboa (CEC, 2005) em Portugal, nomeadamente nos capítulos do crescimento e competitividade. O plano assenta em três eixos – conhecimento, tecnologia e inovação – dentro dos quais surgem algumas medidas relevantes no campo do turismo e dos transportes.

Na área do turismo destacam-se os ‘Projetos de Inovação em Turismo’, visando a introdução de novas tecnologias no setor para aumento da produtividade e competitividade, e o ‘Desenvolvimento do Sistema de Informação Geográfica do Turismo’, com o objetivo de facilitar o processo de ordenamento turístico e de providenciar informação relevante sobre o setor. Os transportes são alvo de medidas ao nível das tecnologias de informação e bilhética, no sentido de fornecer informação em tempo real aos utilizadores e controladores operacionais e de uniformização dos títulos de transporte na AML, e das alternativas energéticas para o setor. Neste último tópico cabem as medidas de introdução de biocombustíveis no cabaz energético do setor e o Programa de Mobilidade Elétrica, que visa a introdução destes novos veículos no mercado nacional, estando para o efeito prevista a criação de uma vasta rede de carregamento, concentrando Lisboa o maior número de pontos de carregamento do país.

#### **4.4.8.3. Plano Estratégico dos Transportes – Horizonte 2011-2015 (MEE, 2011)**

Elaborado muito pouco tempo depois da entrada em funções do XIX Governo Constitucional, este plano veio responder a uma série de questões consideradas urgentes na área dos transportes, sendo as suas prioridades de atuação:

- Cumprir os compromissos externos assumidos por Portugal e tornar o setor financeiramente equilibrado e comportável para o país;
- Alavancar a competitividade e o desenvolvimento da economia nacional;
- Assegurar a mobilidade e acessibilidade a pessoas e bens, de forma eficiente e adequada às necessidades, promovendo a coesão social.

O plano está quase exclusivamente direcionado para as alternativas de financiamento das infraestruturas e empresas públicas de transportes, não se encontrando referências que reflitam a estratégia que o documento leva no título. Os movimentos pedestres e de bicicleta estão igualmente ausentes do plano.

As medidas mais relevantes para Lisboa são a fusão da Carris e do Metropolitano de Lisboa na Empresa de Transportes de Lisboa e a futura concessão a privados desta empresa, a criação de

um tarifário comum na cidade de Lisboa, o corte de 15% na oferta e o aumento da velocidade comercial da Carris, sem no entanto se perceberem as medidas que permitem este ganho.

#### ***4.4.9. Outros planos regionais***

##### **4.4.9.1. Plano Estratégico da Região de Lisboa, Oeste e Vale do Tejo – 2000-2010 O Horizonte da Excelência (CCRLVT, 2001)**

Este plano estratégico para a primeira década do século XXI define três grandes eixos estratégicos:

- Construir um novo modelo de desenvolvimento, consolidando novos fatores competitivos centrados na qualidade das pessoas, das organizações e do território;
- Desenvolver e consolidar funções singulares e relevantes no contexto do espaço europeu;
- Reforçar a presença da Região nas redes globais de comunicações (informação, comunicações, transporte, comércio e investimento).

O plano destaca o posicionamento estratégico do país e da região como charneira entre o Atlântico e a Europa, contrariando a posição periférica no contexto europeu. Neste contexto dá particular importância ao papel da capital portuguesa e ao seu aeroporto enquanto ponto de ligação entre continentes, atribuindo à cidade o objetivo de se tornar num espaço de excelência para residir, trabalhar e visitar, apostando na (re)qualificação territorial urbana e ambiental.

Etapa essencial desta requalificação passa pelo núcleo central da cidade de Lisboa, apontado como uma área crítica, desqualificada e carenciada de infraestruturas e equipamentos, contrastando com a zona ribeirinha e zona oriental, espaços identificados como emergentes e com potencial de reconversão, tornando-se em novas centralidades de Lisboa. Para a área central de Lisboa são propostas diversas ações de revitalização, visando a mobilidade, o estacionamento e os TC, a reabilitação de espaços públicos, edifícios e património, a

revitalização habitacional e pequenas unidades hoteleiras, o horário do comércio e serviços e a animação e promoção.

O turismo é um dos quatro domínios fundamentais identificados para a concretização da estratégia, reflexo da importância desta atividade económica na região. Este plano sublinha a imperiosidade de adequar as políticas de turismo e lazer com a sustentabilidade ambiental e o ordenamento do território, assim como a necessidade de territorialização da estratégia turística, dado que é à escala local e regional que ficam evidentes as relações dinâmicas deste setor com os outros, como as acessibilidades e a qualidade de vida das populações, por exemplo.

Lisboa assume-se como o principal polo de atração desta região, sendo destacados os fortes incrementos da oferta hoteleira e a expansão do segmento de feiras, congressos, conferências e reuniões. Uma análise SWOT ao setor identificava como principais oportunidades as estadas de curta duração, congressos e turismo sénior, devendo ser dada atenção ao desordenamento urbano, limpeza, ruído e congestionamento de tráfego, ao passo que a massificação foi a principal ameaça identificada.

No seguimento desta análise, avançam-se uma série de linhas de orientação, como a captação de turistas nas épocas média e baixa para combate à sazonalidade, sendo para o efeito necessária a criação de circuitos turísticos específicos e a promoção da animação do património histórico e das atividades culturais e artísticas, realçando os aspetos diferenciadores desta oferta. É ainda referida a necessária aposta nas novas tecnologias aplicadas ao turismo, nomeadamente na criação de ferramentas virtuais, como os museus virtuais e outros de divulgação turística de base georreferenciada, e no desenvolvimento de conteúdos multimédia, podendo estes ser disponibilizados através de postos públicos fixos e móveis. Este plano sublinha a importância dos transportes para o setor turístico, ao referir que uma região que ambiciona uma posição de destaque em termos turísticos internacionais tem de atribuir uma elevada prioridade ao desenvolvimento das infraestruturas de mobilidade.

Sobre o sistema de transportes, à escala local o principal destaque vai para o preocupante crescimento do TI, prevalecendo sobre um TC insuficiente, desconfortável e descoordenado, com implicações sobre o funcionamento do sistema de transportes, a qualidade de vida, o ordenamento do território e o ambiente. A visão prospetiva para este setor está mais centrada na escala regional, mas a nível local são válidas as propostas de recurso a biocombustíveis nos autocarros e de aposta em sistemas inteligentes de transportes, com recurso a sistemas de posicionamento global (GPS na sigla inglesa) nas frotas de TC, por forma a melhorar a sua



gestão e a informação aos utilizadores. Adicionalmente propõe-se a expansão da rede do Metropolitano e a ambicionada constituição da AMTL, fulcral para a racionalização e coordenação do sistema. O forte crescimento do turismo é uma das principais razões apontadas para a urgência do Novo Aeroporto Internacional de Lisboa, devido ao esperado esgotamento da capacidade do atual aeroporto entre 2004 e 2006 e à necessidade de reconquistar a importância que tem vindo a perder na ligação entre a Europa e a América do Sul e África, nomeadamente para o Aeroporto de Madrid.

#### **4.4.9.2. Plano Regional de Ordenamento do Território da Área Metropolitana de Lisboa (CCRLVT, 2002)**

As linhas estratégicas de desenvolvimento para a AML deste plano são:

- Afirmar Lisboa como região de excelência para residir, trabalhar e visitar, apostando na qualificação social, territorial, urbana e ambiental da área metropolitana;
- Potenciar as inter-relações regionais da AML;
- Inserir a AML nas redes globais de cidades e regiões europeias atrativas e competitivas;
- Desenvolver e consolidar as atividades económicas com capacidade de valorização e diferenciação funcional, ao nível nacional e internacional;
- Promover a coesão social, através do incremento da equidade territorial, da empregabilidade, do aprofundamento da cidadania e do desenvolvimento dos fatores da igualdade de oportunidades;
- Potenciar as condições ambientais da AML.

Na concretização destas linhas, o papel do turismo é enaltecido como uma mais-valia para a AML, referindo a importância da consolidação de unidades turísticas integradas e reforçando o papel das administrações centrais e locais neste setor. São avançadas como medidas a promoção da requalificação e a diversificação da oferta turística, através do ordenamento do território, com uma correta integração social e ambiental e a requalificação das frentes ribeirinhas e valorização do património cultural e ambiental para potenciar o turismo.

No capítulo dos transportes, perante a ausência de estudos integrados, o plano propõe-se constituir como um referencial para o desenvolvimento de um processo de planeamento setorial. Neste quadro aponta-se o plano metropolitano de transportes e os planos de mobilidade/deslocações urbanas como instrumentos essenciais para a definição da política de transportes metropolitana, no que devem ser acompanhados pela criação da AMTL. A sustentabilidade desta política passa pela diminuição dos impactes ambientais deste setor, uma maior utilização dos TC, com uma articulação funcional e tarifária entre modos, apontando-se ainda os TC e o estacionamento como duas importantes ferramentas para a revitalização das áreas históricas. Sugere-se a diminuição da oferta de estacionamento e o aumento da tarifação no centro das cidades, assim como a hierarquização das infraestruturas rodoviárias, essencialmente as vias em torno de Lisboa, por forma a desencorajar os movimentos pendulares baseados no TI. São ainda propostas a densificação da rede do metropolitano e a sua articulação com uma oferta de modos ferroviários ligeiros, bem como a manutenção dos elétricos antigos na zona histórica de Lisboa, devendo para isso requalificar-se o espaço de circulação e de estacionamento, o que poderá também beneficiar os peões e ciclistas.

#### **4.4.10.      *Outros planos regionais de turismo***

##### **4.4.10.1. Programa Lisboa 2002 (ATL, 1998)**

O Programa Lisboa 2002 foi o primeiro documento estratégico produzido pelo Turismo de Lisboa pouco tempo depois da sua constituição. À imagem do principal objetivo da criação desta associação, este documento foca-se na promoção da cidade de Lisboa enquanto destino turístico, estabelecendo uma visão centrada no aumento da capacidade de captação e de fidelização de Lisboa. A aposta vai para a diferenciação face à concorrência ao nível das estadias de curta duração e do turismo de negócios, assim como apresenta uma estratégia de comunicação. Define metas de curto e médio prazo apontadas ao número de hóspedes, taxa de ocupação hoteleira, receita por quarto e nível de satisfação do turista em comparação com os concorrentes.

Para a concretização da estratégia identifica sete projetos específicos, dos quais se destacam:

- Reengenharia do processo de informação turística;
- Reengenharia do produto turístico;
- Melhoria imediata da qualidade urbana;
- Criação de uma cultura de excelência do serviço turístico.

O projeto ao nível da informação turística lança um conjunto de ações estruturantes, desde a elaboração de mapas e guias, aos postos de turismo fixos e móveis, passando pela sinalização automóvel e para os peões, estes últimos não sendo no entanto considerados prioritários. Em termos do produto turístico merece destaque a criação de ‘Percursos pedonais’ e a ‘Redefinição do conceito do bus/elétrico turístico’, com o objetivo de diversificação dos produtos criando percursos turísticos globais e temáticos, melhoria da qualidade do serviço com maior frequência e guias em várias línguas, e aumento da divulgação junto dos turistas e população residente.

No capítulo da melhoria da qualidade urbana, as atenções centram-se na inadequação das infraestruturas em quatro zonas turísticas da cidade: Baixa/Chiado, Alfama, Bairro Alto e Belém. Avançam-se soluções de limitação da circulação automóvel no Terreiro do Paço, Bairro Alto e Baixa, novas zonas de parquímetros no Bairro Alto, “medidas que privilegiem os peões” e melhorias na acessibilidade ao Castelo de S. Jorge, através da criação de locais de paragem de autocarros turísticos no Martim Moniz e aumento da frequência dos elétricos n.º 12 e 28. Ao nível dos cruzeiros, previa ainda a melhoria do serviço prestado aos passageiros no Cais de Alcântara e da Rocha. Um último projeto visando a excelência do serviço turístico foca, entre outras áreas, a formação dos taxistas, em particular os do aeroporto, no sentido da melhoria do serviço.

#### **4.4.10.2. Programa Lisboa 2010 (ATL, 2001)**

Este segundo programa da ATL pretendeu inicialmente dar sequência ao Programa Lisboa 2002, reorientando estratégias e redefinindo objetivos, motivado pelo sucesso turístico da cidade nos anos anteriores e pelo anúncio da deslocalização do Aeroporto de Lisboa para fora da cidade. O programa perdeu entretanto importância no seio da atividade turística, entre

outras razões, pela decisão governamental de congelar o Novo Aeroporto de Lisboa, ao ponto de em referências mais recentes (ATL, 2006a; ATL, 2007a) se reduzir o fundamento do programa a um mero estudo dos eventuais impactes desta deslocalização, justificando o seu abandono.

O programa propõe ser abrangente, mas efetivamente acaba por se centrar quase exclusivamente no Novo Aeroporto de Lisboa. São estabelecidas metas para o período 2002-2005 (e não 2010 como faria antever o nome do programa), focadas na ocupação e receita hoteleira, assim como no aumento do nível de satisfação dos turistas para 90%. No entanto, as quatro linhas estratégicas de desenvolvimento subsequentes estão desligadas das metas ao dirigirem-se ao Novo Aeroporto de Lisboa, excetuando-se apenas uma que resume a estratégia de investimento em *marketing* turístico para os 10 anos seguintes.

Dentro destas linhas estratégicas vale a pena realçar a referente ao *marketing* turístico, que destaca as seguintes ações: i) reforçar a estratégia de estadas de curta duração; ii) desenvolvimento de um portefólio de subprodutos, como circuitos pedonais, por exemplo; e iii) seleção das zonas prioritárias para intervenção e das áreas de melhoria, nomeadamente restringindo o trânsito.

#### **4.4.10.3. Plano de Marketing e Comunicação 2003-2006 (ATL, 2002)**

Elaborado pouco tempo depois do anterior plano da ATL, este documento assume-se como o sucessor do Programa Lisboa 2002. Realça a complementaridade da oferta turística de Lisboa com a das regiões de turismo próximas, desde Leiria-Fátima até à Costa Azul. Faz jus ao nome e foca essencialmente as questões de promoção turística, dando, no entanto, espaço a referências à necessidade de melhoria da sinalização turística e de ordenamento da circulação e estacionamento, nomeadamente reservando espaço de estacionamento junto aos polos turísticos principais. Ao nível dos táxis, refere o combate à fraude e o aumento dos *Táxi Voucher* (título de transporte de táxi pré-pago) como principais preocupações.

No que toca ao novo Aeroporto de Lisboa, destaca a necessidade da sua articulação com autoestradas e caminho-de-ferro. Frisa ainda a importância da manutenção da Portela,

essencialmente para os segmentos de estadias de curta duração, golfe e turismo de negócios, e a criação de condições para a operação de companhias de baixo custo em Lisboa. Outros modos de transporte são ainda mencionados neste documento, tal como um novo terminal de cruzeiros em Santa Apolónia e a ligação Lisboa-Madrid por Badajoz em comboio de alta velocidade.

#### **4.4.10.4. Plano Estratégico do Turismo de Lisboa 2007-2010 – TLx10 (ATL, 2006b)**

Este documento começa por fazer um diagnóstico do setor turístico global e localmente, apontando o mercado das estadas de curta duração como um dos que maior crescimento tem registado e onde maior concorrência existe. Apesar do bom posicionamento de Lisboa e da boa imagem que os turistas levam da cidade, é lançado o alerta para a necessidade de melhoria da oferta turística, nomeadamente ao nível da qualidade do espaço urbano, por forma a aproximar a cidade do desempenho das cidades turísticas de topo.

Os objetivos traçados são direcionados para o crescimento dos principais indicadores – número de turistas e as receitas hoteleiras –, avançando ainda com o aumento da notoriedade da cidade e a manutenção dos níveis positivos de satisfação dos turistas. A estratégia aponta a consolidação de produtos turísticos, como a “modernidade, autenticidade e experiência” em complemento do “*resort*, história e escala humana”, apostando ainda na diferenciação. O aumento do número de ligações aéreas é outro dos vetores sublinhados, essencialmente de companhias de baixos custos, como fator de competitividade da cidade.

Ao nível do espaço urbano, são identificadas três microcentralidades de excelência turística – Belém, Centro histórico e Parque das Nações – e aposta-se na melhoria da qualidade urbana, sendo de realçar o objetivo de redução das barreiras à mobilidade, como o acesso ao rio, e o de tornar Lisboa numa cidade para andar a pé. Neste capítulo é referida a necessidade de criar condições para a circulação pedonal em redor do e até ao Castelo, através do condicionamento do trânsito nas ruas de acesso e da implementação de uma solução para facilitar a acessibilidade desde a Baixa. Esta necessidade é particularmente evidente no caso das pessoas de maior idade e mesmo dos autocarros turísticos que não conseguem chegar ao Castelo. A circulação pedonal é também salientada para Belém, sugerindo igualmente a

criação de ciclovias junto ao Rio. Em termos de transportes é ainda referida a necessidade da melhoria da segurança em algumas rotas, assim como a inclusão de informação clara e em várias línguas nas paragens de autocarros.

O Eixo Ribeirinho é referido como o elemento aglutinador das três microcentralidades mencionadas anteriormente, no entanto as referências à efetiva ligação entre cada uma destas áreas, a forma de os turistas se movimentarem, não é aprofundada.

#### **4.4.11.      *Outros planos locais***

##### **4.4.11.1. Plano Estratégico de Lisboa (CML, 1992)**

Este instrumento de longo prazo de apoio à tomada de decisão pretendia dar orientações para o ordenamento e desenvolvimento da cidade, enquadrando as diferentes figuras de planeamento. Os grandes objetivos estratégicos definidos foram:

- Fazer de Lisboa uma cidade atrativa para viver e trabalhar;
- Tornar Lisboa competitiva nos sistemas das cidades europeias;
- Reafirmar Lisboa como capital metrópole;
- Criar uma administração moderna, eficiente e participada.

No início dos anos 90 do século passado, este plano já definia a mobilidade como um dos cinco principais desafios para a modernização da cidade, enquanto o turismo apesar de não ser diretamente visado nestes cinco desafios está indiretamente ligado a praticamente todos. Por outro lado, o Plano Estratégico de Lisboa identifica dois eventos como sendo estruturantes para o desenvolvimento da cidade – a Capital Europeia da Cultura de 1994 e a Exposição Mundial de 1998 –, eventos que se perspetivavam como de grande relevância para a atividade turística da cidade de Lisboa.

Já nesta época, o congestionamento do tráfego – “Lisboa é uma das cidades mais congestionadas da Europa” –, as deficiências ao nível do estacionamento – “uma das questões mais críticas” – e os TC estavam no topo das preocupações urbanísticas. No turismo, setor visto como de grande potencialidade para a cidade, as principais questões centravam-se nas

carências do sistema de museus e de outros equipamentos de cultura e lazer, bem como de hotéis e centros de exposições e de congressos, aos quais se junta ainda a falta de divulgação de informação turística.

As temáticas dos transportes e turismo são alvo de linhas de desenvolvimento estratégicas específicas. No setor dos transportes, afirma-se a necessidade de “melhorar a mobilidade no centro da cidade”, centrando-se as ações na construção de infraestruturas viárias e na ampliação e modernização dos modos pesados de transporte. No respeitante a este último grupo de ações, foi dado enfoque à intermodalidade apoiada num conjunto de novos interfaces, essencialmente entre comboios, metropolitano e “elétrico moderno”, estando projetada uma forte expansão para estes dois últimos modos. Foi também indicada a urgência de limitar a utilização do TI na área central da cidade, propondo para o efeito a criação de parques de estacionamento nas zonas limítrofes desta área, junto das principais estações do sistema ferroviário ligeiro e pesado, assim como a tarifação do estacionamento nesta área central. Por último, referência para a criação da Autoridade Metropolitana de Transportes, já indicada neste Plano como sendo uma peça-chave para a melhoria do sistema de transportes metropolitano.

No que toca ao turismo, existe uma linha de desenvolvimento dentro do capítulo da competitividade da cidade de Lisboa que aponta no sentido da “promoção e melhoria da atividade turística”, contemplando um pequeno conjunto de ações que visa as principais deficiências detetadas e relatadas anteriormente. Assim, as principais ações são: i) construção do Palácio de Congressos de Lisboa; ii) desenvolver o parque hoteleiro da cidade, designadamente pequenas unidades, reabilitando edifícios de qualidade arquitetónica e patrimonial no centro e cidade histórica; e iii) produção e adequada divulgação da informação turística. Relativamente às carências do foro museológico e de equipamentos de cultura e lazer, estas foram consideradas no leque de ações já planeadas para o evento Lisboa Capital Europeia da Cultura 1994.

#### **4.4.11.2. Plano Diretor Municipal de Lisboa (CML, 1994)**

Este plano era um instrumento ordenador e normativo decorrente do plano estratégico anterior e estabeleceu as regras para a ocupação, uso e transformação do território urbano,

definindo ainda as normas gerais de gestão urbanística a utilizar na execução do plano. Constituiu-se como uma ferramenta de gestão municipal, sendo complementado com uma série de outros planos produzidos em simultâneo e pela mesma equipa (Oliveira & Pinho, 2010). Estabeleceu como objetivos urbanísticos:

- Revalorização da função habitacional no conjunto da cidade e, em particular, na sua área central;
- Estabilização do tecido urbano consolidado com prioridade à área central da cidade;
- Requalificação da estrutura funcional/terciária e desenvolvimento de novas centralidades;
- Reconversão da zona industrial oriental para serviços avançados de apoio à indústria e desenvolvimento da Plataforma Logística de Lisboa;
- Valorização da qualidade ambiental;
- Melhoria da acessibilidade e da mobilidade na área central da cidade.

Este plano indicava a potencialidade do setor turístico de Lisboa, mas reconhecia a ainda fraca competitividade que a cidade apresentava face aos concorrentes, identificando como principais debilidades ao nível do turismo o congestionamento urbano e a fraca sinalização, bem como o mau estado do pavimento.

Em termos dos transportes, elogia a diversidade de modos existentes, mas critica a desarticulação dos mesmos e a falta de investimento, o que conjugado com a migração da população para os concelhos vizinhos e com o aumento da mobilidade fruto do desenvolvimento económico, tem conduzido a volumes excessivos de tráfego. A melhoria da mobilidade na área central da cidade é um dos principais objetivos do plano, propondo uma nova hierarquia rodoviária e de estacionamento, o prolongamento das linhas do metropolitano e a aposta na intermodalidade.

#### **4.4.11.3. Visão Estratégica – Lisboa 2012 (CML, 2005b)**

Este documento pretendia ser a base do PDM em revisão e para o efeito definiu quatro eixos de desenvolvimento urbano:



- Lisboa, cidade de bairros – visando a reabilitação e a qualificação urbanística do edificado e do espaço público, o repovoamento dos bairros, o condicionamento do trânsito automóvel e a criação de equipamentos e transportes de proximidade;
- Lisboa, cidade de empreendedores – aposta em novos setores produtivos geradores de emprego qualificado;
- Lisboa, cidade de culturas – criação de uma metrópole cosmopolita e turística, requalificação da frente ribeirinha, favorecendo o turismo de cruzeiros, e criar dinâmicas culturais permanentes;
- Lisboa, cidade de modernidade e inovação – modernizar as infraestruturas urbanas, de comunicação e de mobilidade, completando as ligações rodoviárias estruturantes, modernizando a ferrovia suburbana, expandindo a rede de metropolitano e melhorando os interfaces.

No que toca à mobilidade, muitas das medidas refletem o estudo ‘Lisboa: O Desafio da Mobilidade’ (CML, 2005a), sendo dada particular atenção à escala do bairro, com prioridade ao TC e à mobilidade pedonal e condicionando o atravessamento dos bairros por TI ou mesmo o acesso aos bairros históricos. Precisamente nestas últimas áreas, que são pior providas de TC, a oferta de estacionamento para os residentes deve ser aumentada, ao passo que no resto da cidade a tendência terá de ser para a penalização do estacionamento ilegal em simultâneo com um maior ordenamento do estacionamento legal. No vetor de modernidade e inovação, as propostas incidem sobre a hierarquização da rede viária e conclusão das vias estruturantes, limitando o tráfego de atravessamento, e ao nível do TC avança-se com a expansão da rede do metropolitano, nomeadamente até ao Aeroporto, Campo de Ourique e Alcântara, e melhoria dos interfaces.

Quanto ao turismo, foca-se a promoção turística e a qualificação da oferta hoteleira nos segmentos intermédios e aumento da oferta nos segmentos de topo (5 estrelas e charme), ambicionando com isto captar mais turistas e elevar os níveis de satisfação. Refere-se ainda a diversificação de produtos turísticos, com a criação de percursos históricos urbanos e a valorização da frente ribeirinha enquanto espaço de recreio, lazer e cultura.



## **5. Análise à acessibilidade e mobilidade turística em Lisboa**

Pouco se sabe sobre o transporte dos turistas em Lisboa, nomeadamente quais os seus padrões de deslocação, os modos de transporte por que optam em cada deslocação e o posicionamento da mobilidade turística no contexto global da mobilidade urbana, por forma a avaliar potenciais conflitos. Para contornar estas lacunas, a Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade Nova de Lisboa em conjunto com o Centro de Sistemas Urbanos e Regionais (CESUR) do Instituto Superior Técnico/Universidade Técnica de Lisboa e com a colaboração da CarrisTur, elaboraram uma proposta para um estudo sobre a 'Mobilidade sustentável na área do turismo para a cidade de Lisboa' (ver Anexo 3), projeto que serviria de âncora a esta investigação de doutoramento, mas que no entanto não obteve financiamento.

Não tendo sido possível avançar com o projeto, houve necessidade de adaptar os objetivos iniciais por forma a torná-los exequíveis no âmbito deste caso de estudo, dando um maior peso a fontes de informação alternativas, em particular as que focam o lado da procura como os inquéritos aos turistas da ATL. A edição de 2011 dos inquéritos ao grau de satisfação dos turistas demonstra que estes não estão satisfeitos com os transportes e acessibilidades na capital portuguesa. De todos os parâmetros avaliados, os que mais se relacionam com esta investigação ocupam seis dos sete critérios pior avaliados (QUADRO 16). O trânsito e o ruído lideram a insatisfação dos turistas, seguido da sinalização turística e dos transportes públicos.

QUADRO 16 – AVALIAÇÃO DA VISITA À REGIÃO E CIDADE DE LISBOA NOS INQUÉRITOS AO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS TURISTAS DA ATL, 2010

	Média (1 a 10)		Grau de Satisfação (% 8 a 10)		Grau de insatisfação (% 1 a 5)	
	Cidade	Região	Cidade	Região	Cidade	Região
Clima	8,41	8,55	83,5%	86,0%	1,7%	1,4%
Monumentos, museus e atracções	8,16	8,31	78,8%	82,5%	1,1%	1,2%
Vida Nocturna	7,99	8,08	70,9%	74,3%	1,9%	2,1%
População local	7,85	8,04	62,0%	69,7%	4,2%	3,3%
Relação qualidade/ preço	7,94	8,01	72,8%	74,5%	1,4%	1,6%
Diversidade de atracções	7,90	7,93	66,9%	67,5%	0,7%	1,1%
Restaurantes	7,60	7,89	56,8%	66,6%	2,8%	2,6%
<b>AVALIAÇÃO GLOBAL</b>	<b>7,68</b>	<b>7,87</b>	<b>65,4%</b>	<b>71,0%</b>	<b>5,6%</b>	<b>3,9%</b>
Oferta Cultural	7,84	7,85	63,0%	64,7%	1,2%	1,7%
Acessos a Lisboa	7,73	7,75	58,1%	59,3%	3,7%	3,9%
Alojamento	7,42	7,74	51,9%	62,9%	9,9%	7,4%
Oferta comercial	7,64	7,68	58,1%	59,6%	2,1%	2,5%
Segurança	7,41	7,66	50,7%	60,8%	6,0%	4,8%
Transportes públicos	7,34	7,56	55,2%	62,1%	17,9%	13,6%
Qualidade do ar	6,96	7,36	37,7%	51,7%	15,3%	11,5%
Informação turística	6,94	7,14	36,0%	41,9%	15,3%	12,7%
Limpeza	6,65	6,84	24,8%	31,3%	17,9%	15,9%
Ausência de ruído	6,35	6,70	21,3%	31,2%	25,5%	19,7%
Trânsito	6,40	6,62	21,3%	26,2%	25,8%	20,4%
Sinalização turística	6,54	6,57	24,0%	26,3%	21,3%	22,1%

Fonte: OTL, 2011a

Outro estudo da Deloitte (2010), realizado no âmbito do Programa Estratégico para o Turismo de Lisboa 2011-2014 da ATL, coloca os transportes no topo dos serviços a melhorar na Região de Lisboa. Os resultados de ambos os estudos são ainda mais relevantes pelo facto de uma das grandes marcas turísticas da capital portuguesa serem os elétricos antigos, o que à partida poderia beneficiar a imagem global dos TC e amenizar a má classificação deste item. Esta insatisfação é reforçada pela Associação dos Guias-Intérpretes e Correios de Turismo (comunicação pessoal) que indicam o excesso de tráfego em Lisboa como a principal dificuldade que os guias-intérprete enfrentam no seu dia-a-dia.

O mesmo estudo para a ATL efetua uma análise de comparação com outras cidades europeias, onde Lisboa surge em último lugar nos indicadores ‘acessibilidades’ e ‘espaço público’, significativamente atrás de cidades como Barcelona, Madrid, Amesterdão, Berlim ou Viena. Em Barcelona o mesmo tipo de inquéritos revela os transportes públicos no 8.º posto, com uma classificação de 8,19, logo atrás da sinalização e informação (Turisme de Barcelona, 2012b), ao passo que em Londres surgem no 6.º lugar, sendo o melhor item em termos de qualidade de serviço, apesar de os turistas se queixarem dos preços elevados dos mesmos (LDA, 2010). Em Amesterdão os TC são mesmo o item de maior agrado dos turistas em paralelo com a atmosfera e à frente das restantes atrações turísticas (I amsterdam, 2012a).

No capítulo anterior traçou-se um panorama sobre a oferta turística e de transportes, observando ainda o perfil dos turistas que visitam a capital portuguesa. Neste capítulo pretende-se dar sequência a esta informação, fazendo um diagnóstico em termos geográficos da oferta de alojamento e de atrações e serviços turísticos na cidade, ponto de partida para a análise das possíveis deslocações dos turistas nas suas estadas, evidenciando os modos de transporte ao dispor. Abordam-se ainda os possíveis conflitos entre turistas e comunidade local e conclui com uma síntese de toda esta análise, enaltecendo os principais desafios da acessibilidade e mobilidade turística em Lisboa.

## 5.1. Origens e destinos turísticos

A análise às origens e destinos turísticos na cidade de Lisboa faz uso de informação geográfica disponibilizada pela Câmara Municipal de Lisboa (CML) através da sua página Lisboa Interativa (CML, 2012j). Dada a falta de informação sobre as deslocações dos turistas na cidade de Lisboa e os seus padrões de movimentação na cidade, optou-se aqui por uma simplificação da análise, considerando os alojamentos como ponto primordial de origem e as atrações e principais serviços turísticos como destinos. Contudo, e dado que muitos turistas cobrem mais do que uma área de atração turística num só dia, exploram-se também as principais ligações entre estas diferentes zonas. Para facilitar a análise subsequente, delimitam-se ainda as zonas de maior concentração de alojamento e de atrações e serviços turísticos, que têm em conta não só o número de unidades presentes como a capacidade de alojamento e a procura às atrações.

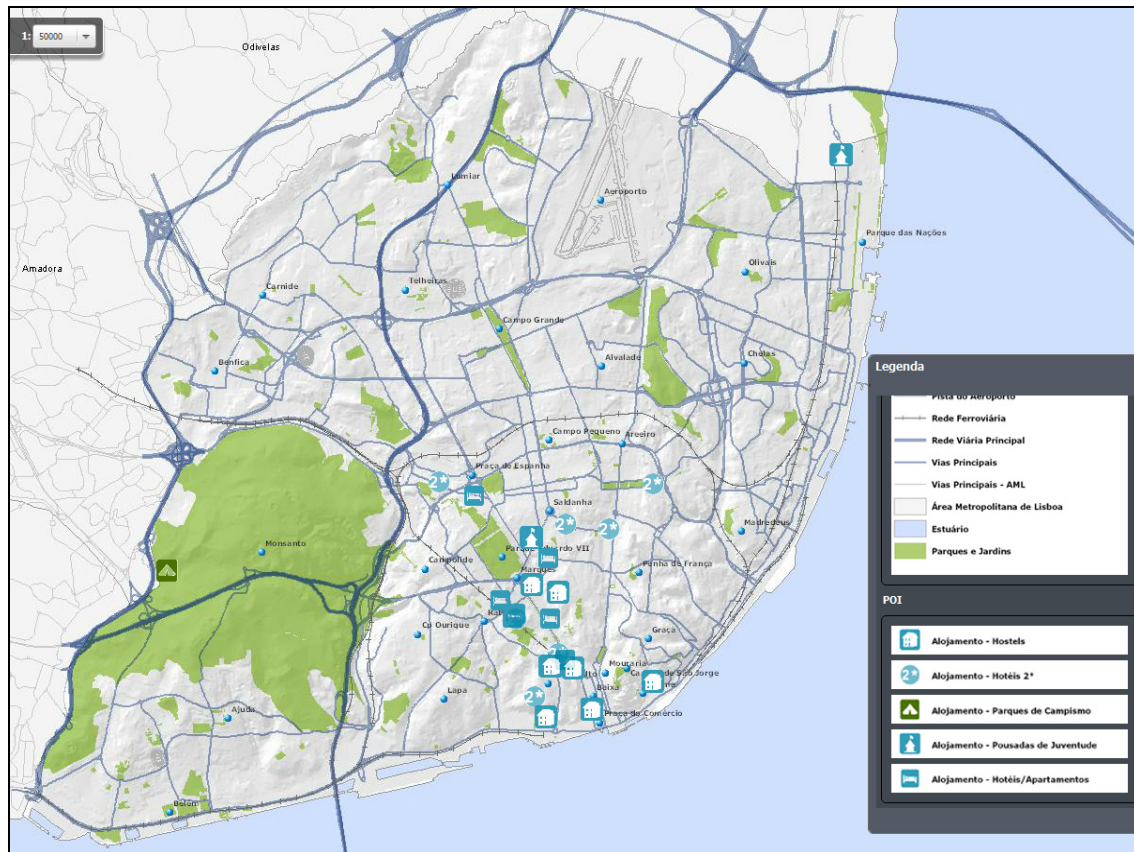
Identificam-se assim como pontos de origem dos turistas os alojamentos, aqui separados por três categorias:

- Económica – integrando os hotéis de 2 estrelas, os albergues (mais conhecidos como *hostels*), os aparthotéis, as pousadas da juventude e o parque de campismo;
- Qualidade – hotéis de 3 e 4 estrelas;
- Luxo – hotéis de 5 estrelas.

Esta separação pretende apenas verificar se há uma diferença significativa na localização dos alojamentos de acordo com a sua categoria, deixando aqui algumas pistas para um possível trabalho subsequente de relevo que seria abordar estas temáticas numa perspetiva sociológica, com uma análise a fundo às diferenças de comportamento dos turistas por classe de despesas no destino face às opções de transporte que tomam. Observando então a FIGURA 47, FIGURA 48 e FIGURA 49, verifica-se uma grande concentração em todas as categorias no eixo Chiado-Avenida da Liberdade-Avenidas Novas<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Ver Anexo 4 para a localização das áreas geográficas e principais artérias da cidade de Lisboa referidas neste capítulo



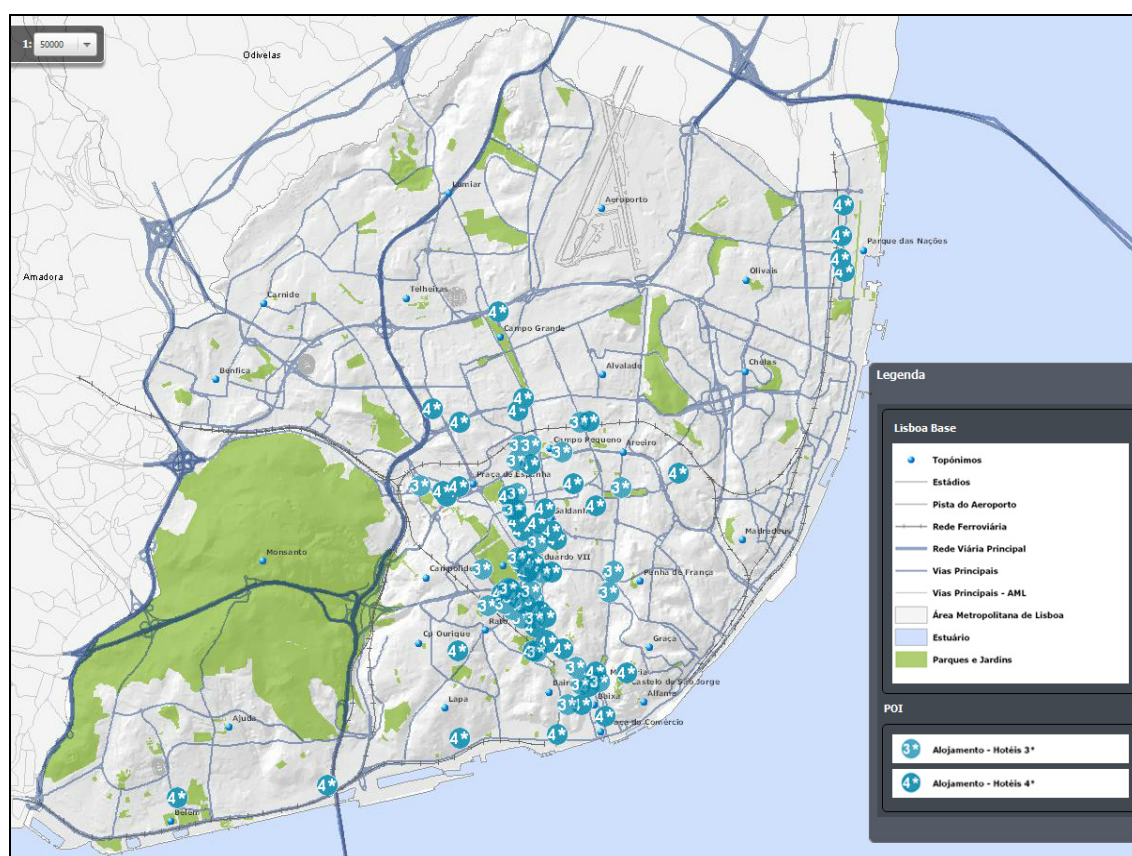
Fonte: CML, 2012j

FIGURA 47 – LOCALIZAÇÃO DOS ALOJAMENTOS DE CATEGORIA ECONÓMICA NA CIDADE DE LISBOA

Nos alojamentos económicos surgem algumas unidades periféricas, como o parque de campismo em Monsanto e uma das Pousadas da Juventude na zona norte do Parque das Nações, sendo ainda de destacar albergues em Alfama, Baixa e Cais do Sodré, duas unidades hoteleiras perto da Praça de Espanha e duas outras de 2 estrelas no eixo Almirante Reis-Alameda.

Os alojamentos ditos de qualidade dominam a oferta hoteleira lisboeta, essencialmente as unidades de 4 estrelas, e a sua concentração no centro da cidade é ainda mais notória, coincidindo com o centro de negócios lisboeta, embora a diversidade de oferta permita cobrir áreas mais dispersas da cidade. Surgem assim um número significativo de hotéis no arco ribeirinho, com quatro hotéis no Parque das Nações e outras unidades mais separadas em Belém, Alcântara, Santos, Cais do Sodré e Baixa. Outras zonas de acumulação de alojamentos são o eixo Entrecampos-Sete Rios e diversas unidades junto à Praça de Espanha. Surgem ainda unidades na Avenida de Roma, entre a Alameda e as Olaias, no Campo Grande e na Estrela.





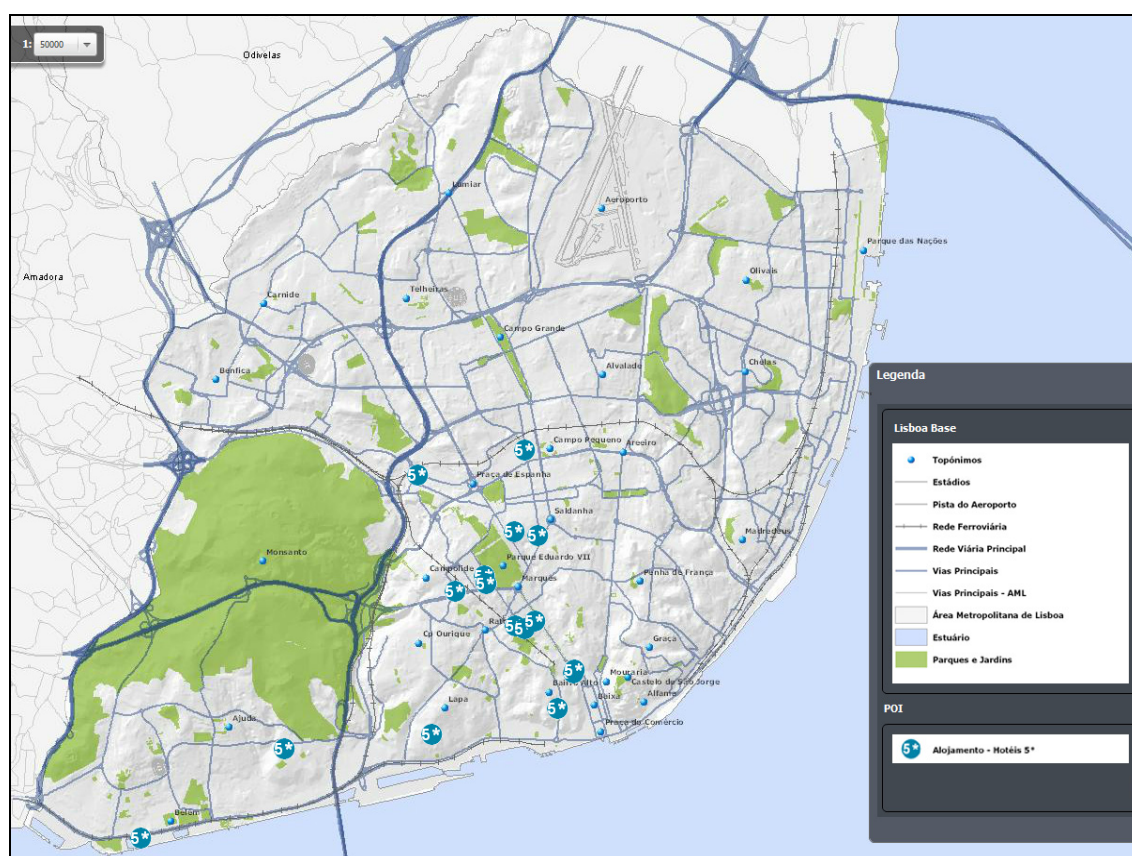
Fonte: CML, 2012j

FIGURA 48 – LOCALIZAÇÃO DOS ALOJAMENTOS DE CATEGORIA DE QUALIDADE NA CIDADE DE LISBOA

Os hotéis de categoria superior concentram-se no eixo primordial indicado acima, com destaque para a aglomeração na Avenida Engenheiro Duarte Pacheco, e apresentam também unidades dispersas por Belém, Santo Amaro, Lapa e Avenida Columbano Bordalo Pinheiro.

Apesar de desatualizada, por não se dispor de dados mais recentes, é relevante observar a capacidade de alojamento e a sua localização na cidade patentes na FIGURA 50. Esta figura realça a presença de hotéis de grande capacidade em Sete Rios, Praça de Espanha, Olaias e Parque das Nações, para além dos situados no eixo principal. Tentou-se de alguma forma contornar a desatualização dos dados investigando individualmente a capacidade descrita nos sítios de internet dos novos hotéis fora das zonas de maior concentração. Percebe-se assim que em Belém a capacidade não aumentou significativamente, Alcântara teve um incremento importante com uma unidade com 259 quartos, ao passo que na Estrela, em Entrecampos e no Cais do Sodré as novas unidades são de pequena ou média dimensão.





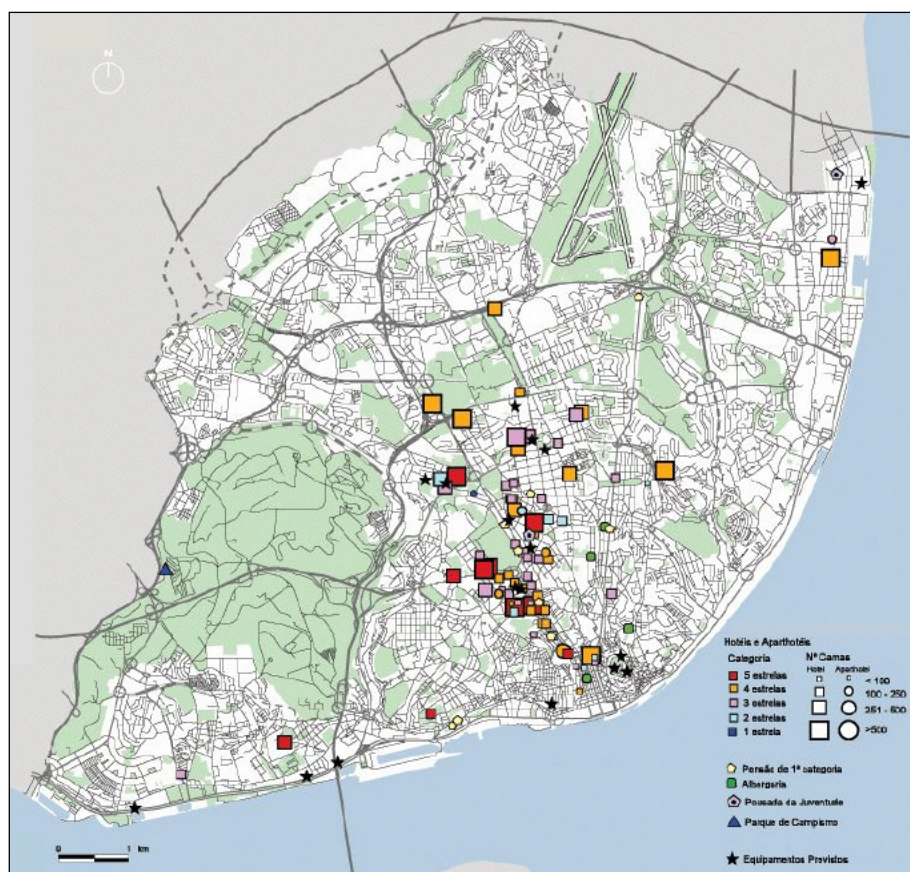
Fonte: CML, 2012j

FIGURA 49 – LOCALIZAÇÃO DOS ALOJAMENTOS DE CATEGORIA DE LUXO NA CIDADE DE LISBOA

Com base na informação atrás descrita e agregando todas as categorias de unidades de alojamento podem ser criadas três zonas de maior concentração de oferta, de acordo com a FIGURA 51. Para além do eixo Chiado-Avenida da Liberdade-Avenidas Novas, que inclui uma pequena extensão à Avenida Engenheiro Duarte Pacheco, são de destacar as concentrações junto à Praça de Espanha (onde estão englobados os hotéis das avenidas José Malhoa e Columbano Bordalo Pinheiro) e as novas unidades do Parque das Nações. Pela dimensão das unidades em causa, evidenciaram-se ainda quatro hotéis, um em Alcântara, outro nas Olaias e ainda dois em Sete Rios, os quais são igualmente merecedores de atenção na secção seguinte.

Fica-se assim com uma ideia dos locais onde os turistas pernoitam na cidade de Lisboa e passa-se agora à análise dos destinos das suas deslocações. Como destinos consideraram-se as atrações turísticas, desde o património histórico ao cultural, como os museus, passando pelos miradouros da cidade. Juntam-se ainda alguns serviços, tal como definidos por Cho (2000),

nomeadamente a restauração, as casas de fado, as esplanadas, as lojas tradicionais, o casino e os bares noturnos, tirando proveito da informação georreferenciada disponibilizada pela CML (CML, 2012j). Esta seleção está ainda de acordo com as principais atividades desenvolvidas pelos turistas, de acordo com os inquéritos aos turistas da ATL, indicadas na FIGURA 25.



Fonte: CML, 2001

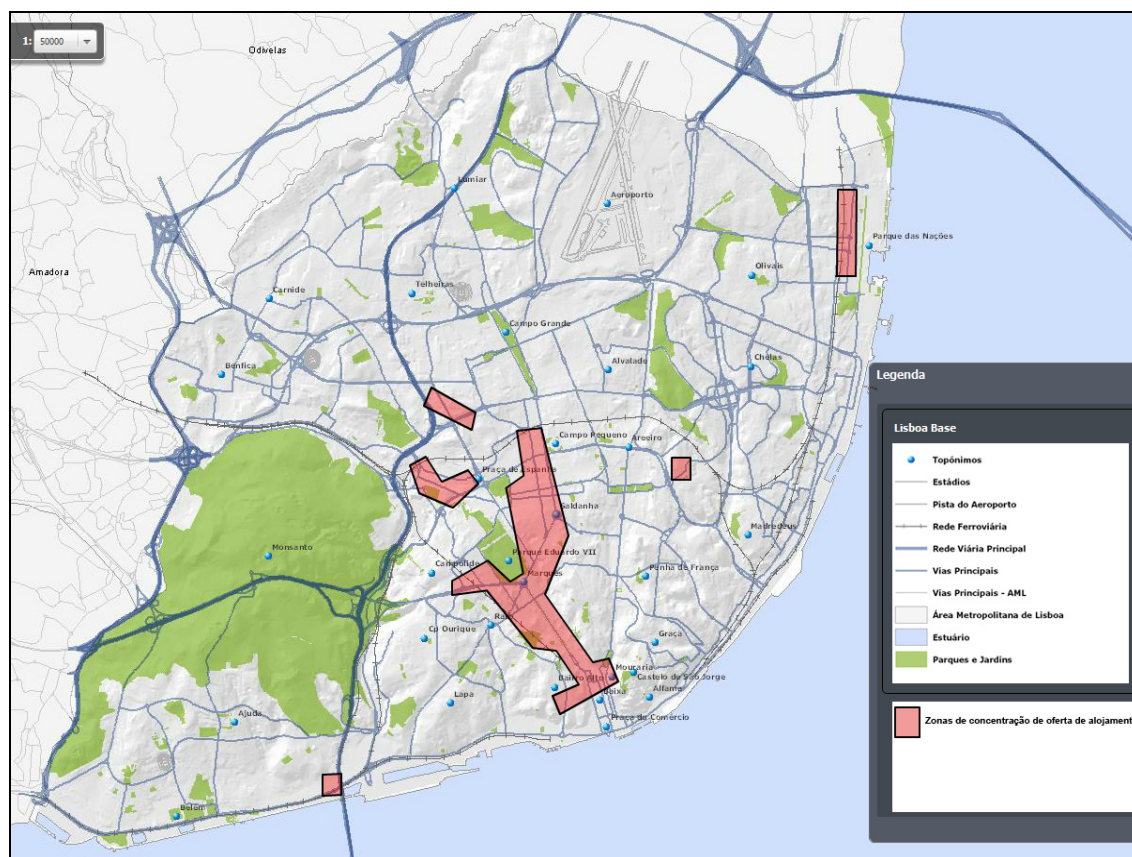
FIGURA 50 – CAPACIDADE DAS UNIDADES DE ALOJAMENTO NA CIDADE DE LISBOA, 2001

Observa-se que há uma grande concentração de atrações turísticas no centro histórico da cidade, desde a Madragoa à Graça/Alfama, existindo um segundo núcleo em Belém (FIGURA 52). Os miradouros estão praticamente todos englobados nestas duas áreas, ao passo que surgem diversos museus e monumentos numa primeira coroa à volta do centro histórico, desde Alcântara a Xabregas. Pode-se observar ainda uma outra coroa mais exterior, desde Carnide até ao Parque das Nações, com alguma oferta turística dispersa, essencialmente museológica.

Os serviços turísticos apresentam uma concentração semelhante à das atrações, com um polo principal mais restrito em largura indo desde o Bairro Alto ao Castelo/Alfama e estendendo-se



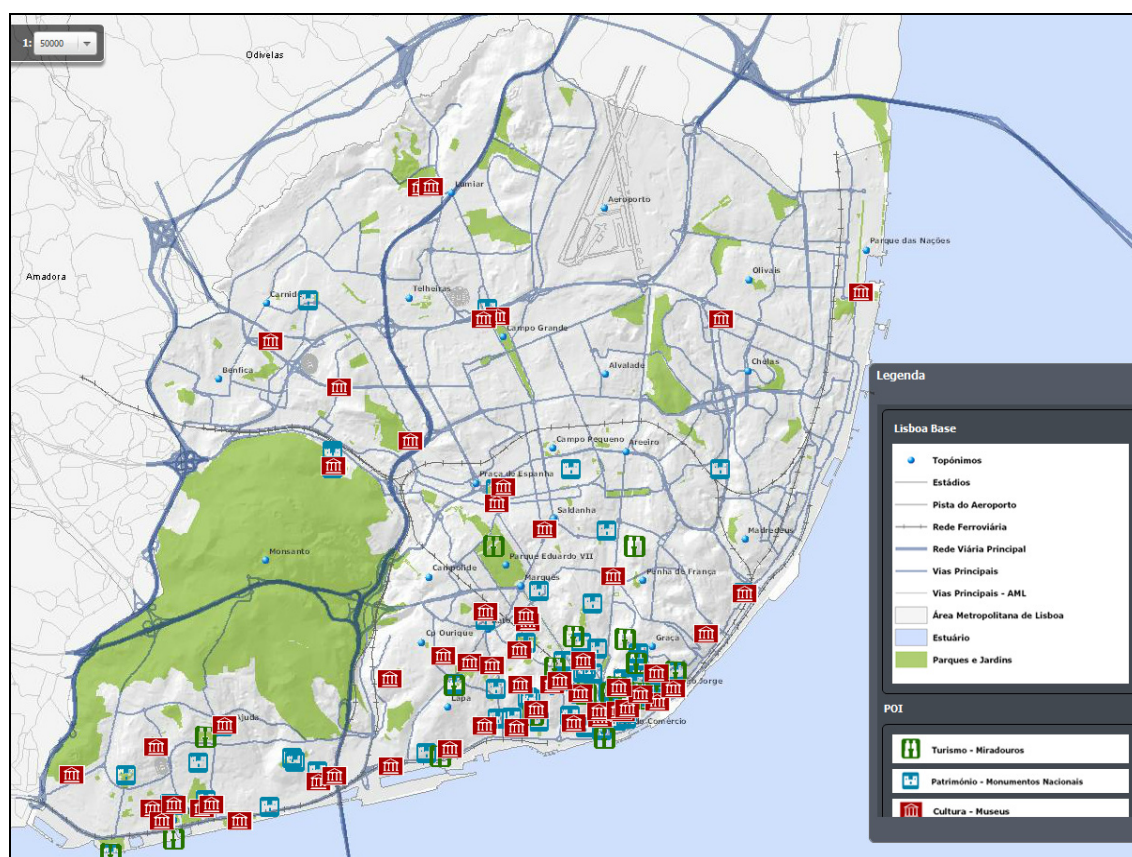
pela Avenida da Liberdade (FIGURA 53). Existem depois três pequenas aglutações em Santos, Estrela/Campo de Ourique e Parque das Nações e outras unidades dispersas, sobretudo desde Alcântara até Belém.



Fonte: Imagem de base CML, 2012j

FIGURA 51 – ZONAS DE MAIOR CONCENTRAÇÃO DE OFERTA DE ALOJAMENTOS NA CIDADE DE LISBOA

Contudo é de realçar que estes indicadores disponíveis no sítio de internet Lisboa Interativa (CML, 2012j) são limitados, no caso da restauração pelo tipo de indicadores, faltando uma série de restaurantes que não se enquadram nas categorias representadas (de autor, portuguesa, fusão, etc.), e no que toca aos bares noturnos, verifica-se uma clara sub-representação, saltando à vista a zona das Docas de Alcântara e de Santo Amaro e o Parque das Nações. Optou-se assim por recorrer a outra fonte para a restauração, enquanto para os bares não foi possível encontrar informação georreferenciada completa.



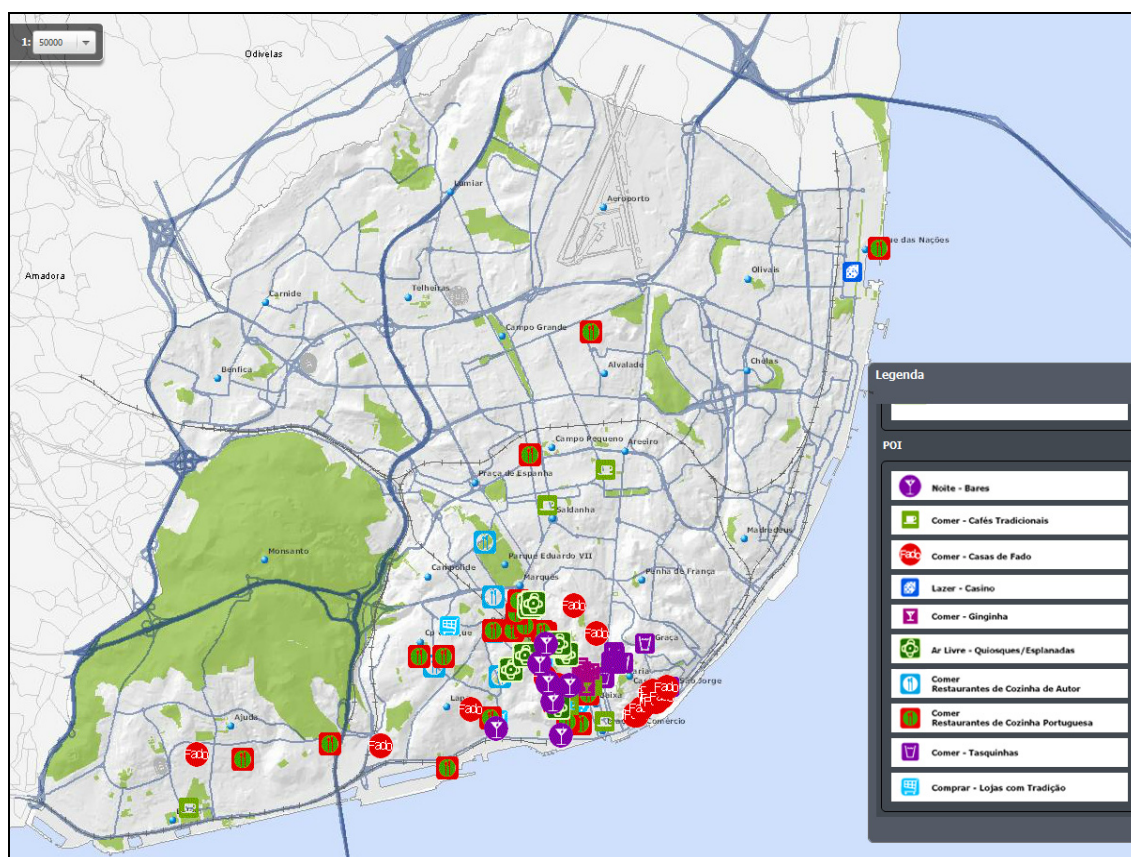
Fonte: CML, 2012j

FIGURA 52 — LOCALIZAÇÃO DAS PRINCIPAIS ATRAÇÕES TURÍSTICAS DA CIDADE DE LISBOA

Vê-se assim na FIGURA 54 uma concentração em massa dos restaurantes entre a Madragoa e o Castelo/Alfama e, um pouco à semelhança das atrações turísticas, com uma coroa em redor do centro histórico, embora aqui vá somente de Alcântara até às Avenidas Novas. Belém surge também como núcleo secundário.

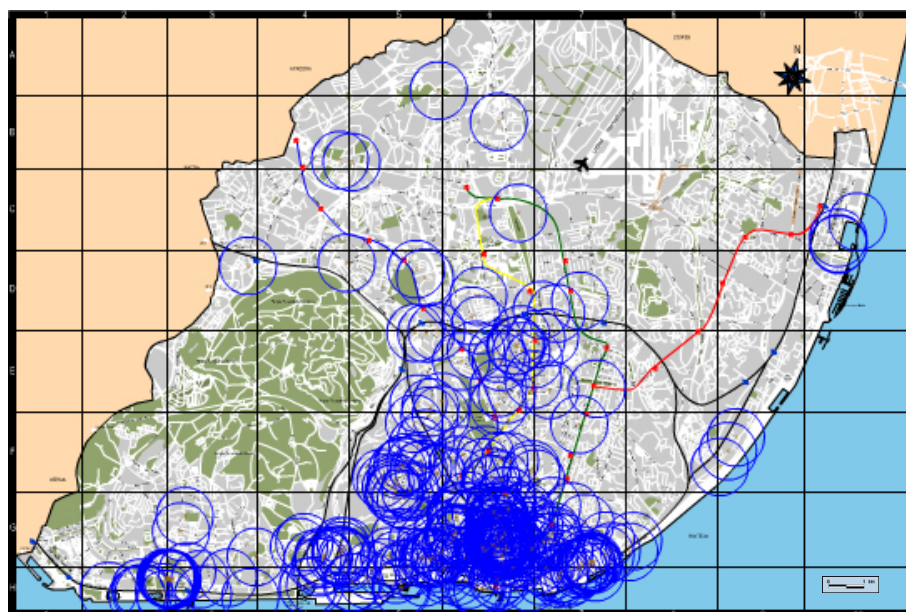
À semelhança da análise efetuada para os alojamentos, em que se deu não só atenção às zonas de maior concentração de unidades mas também às unidades de maior capacidade de alojamento, também aqui importa verificar quais as atrações com maior número de visitantes. Em muitas das atrações, por não serem espaços fechados ou com necessidade de aquisição de bilhete, não é mensurável o número de visitantes, conforme já foi indicado no capítulo 4.2.2. Aí referiam-se as unidades com maior procura, tal como refletido na FIGURA 55, e importa aqui referir os museus da Fundação Calouste Gulbenkian e o Oceanário de Lisboa pelos quantitativos de visitas muito significativos, únicas unidades que se situam fora do centro histórico entre a Madragoa e Graça/Alfama, com extensão à Avenida da Liberdade, e de Belém, já identificadas como áreas de maior concentração de unidade de recreio e lazer.





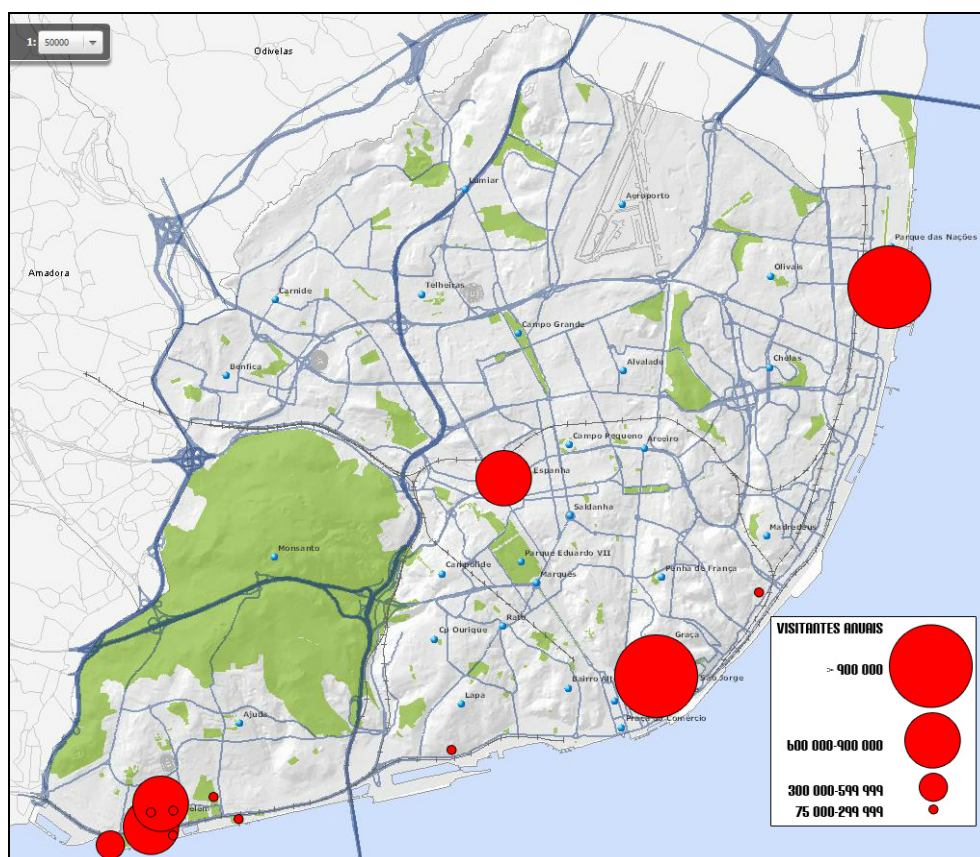
Fonte: CML, 2012j

FIGURA 53 – LOCALIZAÇÃO DE ALGUNS DOS PRINCIPAIS SERVIÇOS TURÍSTICOS DA CIDADE DE LISBOA



Fonte: CML, 2006

FIGURA 54 – LOCALIZAÇÃO DOS RESTAURANTES DA CIDADE DE LISBOA, 2006



Nota: Dados de 2009 para o Oceanário de Lisboa

Fonte: Imagem de base CML, 2012j

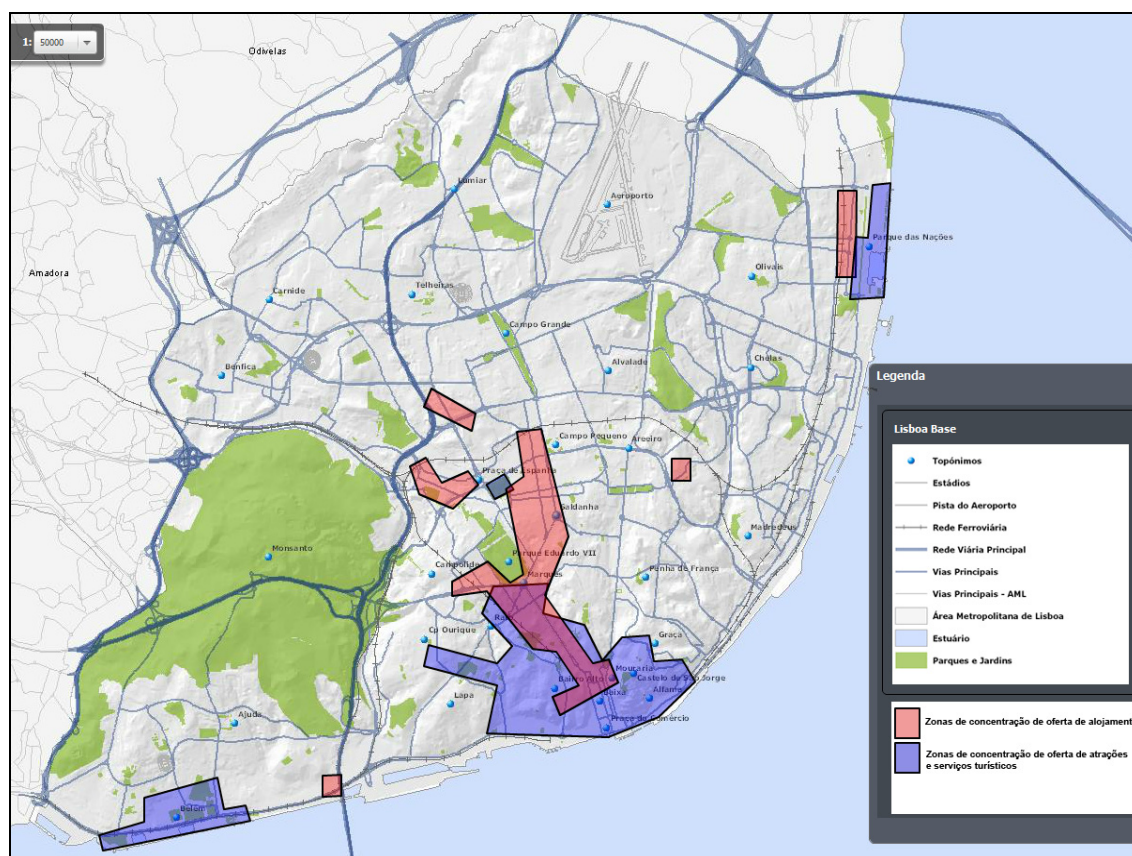
FIGURA 55 – MUSEUS, MONUMENTOS E OUTRAS UNIDADES DE RECREIO E LAZER COM MAIOR NÚMERO DE VISITANTES DA CIDADE DE LISBOA, 2011

Os inquéritos aos turistas da ATL (OTL, 2012d) permitem ainda realçar um relativo interesse dos turistas pelo Casino de Lisboa e Pavilhão do Conhecimento-Ciência Viva, o que, em conjunto com o Oceanário e restante área ribeirinha pedestre, permite destacar o Parque das Nações como sendo das áreas mais visitadas da capital portuguesa. No conjunto destas representações para os destinos das deslocações turísticas podem-se observar três grandes áreas especialmente ricas em atrações turísticas. A primeira é a compreendida entre a Madragoa/Estrela, Avenida da Liberdade e Alfama/Graça, a segunda em Belém e por fim o Parque das Nações. Pelo número de visitantes anuais, destaca-se ainda a Fundação Calouste Gulbenkian (FIGURA 56).

Nesta figura, onde surgem igualmente as zonas de maior concentração de alojamentos, pode-se observar que só na área que apanha o Bairro Alto/Chiado e a Avenida da Liberdade, as



grandes zonas de concentração são coincidentes. Nas Avenidas Novas, onde predominantemente se concentram os hotéis, ocorrem poucas atrações turísticas, embora alguma restauração e comércio aí estejam representados. No Parque das Nações as duas zonas não sendo coincidentes são muito próximas, o mesmo sucedendo junto à Praça de Espanha, com a Fundação Calouste Gulbenkian a ficar entre duas áreas de aglomeração de hotéis.



Fonte: Imagem de base CML, 2012j

FIGURA 56 – ZONAS DE MAIOR CONCENTRAÇÃO DE OFERTA DE ALOJAMENTOS E DE ATRAÇÕES E SERVIÇOS TURÍSTICOS NA CIDADE DE LISBOA

Olhando agora pelo lado das grandes zonas de atrações e serviços turísticos é escassa a oferta de alojamento entre a Estrela e o Bairro Alto e da Baixa até Alfama. Já em Belém, são escassos os hotéis, embora a construção relativamente recente de dois hotéis de pequena e média dimensão tenha permitido atenuar a insuficiência de alojamento nesta área.

Conclui-se assim que há desajustamentos importantes da oferta de alojamento com a localização das atrações e serviços turísticos, particularmente evidente nas Avenidas Novas,

Praça de Espanha e Sete Rios, zonas desprovidas de atrações turísticas de relevo, exceção feita aos museus e exposições da Fundação Calouste Gulbenkian, e desde a Baixa até Alfama, de Santos à Estrela e em Belém, locais com grandes concentrações de atrações e com escassa ou mesmo inexistente oferta hoteleira.

É importante referir aqui as microcentralidades turísticas definidas pela ATL, proposta que mais se aproxima de uma delimitação formal de áreas turísticas na cidade de Lisboa. No seu último plano estratégico, a ATL (2011) refere três microcentralidades – Belém, Centro histórico e Parque das Nações –, já identificadas quatro anos antes no anterior plano estratégico (ATL, 2006b). Uma visita hoje em dia ao sítio de internet da ATL (2012c) verifica que no Centro histórico destacam-se as zonas entre o Bairro Alto e a Graça, incluindo a Avenida da Liberdade; em Belém limitam-se os pontos de interesse ao triângulo entre a Torre de Belém, o Padrão dos Descobrimentos e o Mosteiro dos Jerónimos; enquanto no espaço da antiga Expo 98 destaca-se a área entre a Marina e a Torre Vasco da Gama. Todas estas microcentralidades estão integradas nas áreas identificadas no presente estudo como sendo de maior concentração de atrações.

Nota para alguns dos principais guias turísticos (Dorling Kindersley, 2011; Rough Guides, 2011), que dão primazia à área central da cidade, desde a Estrela até Alfama, e a Belém, colocando o Parque das Nações num lote de outras atrações fora do centro.

Fora destas zonas de aglomeração julga-se relevante mencionar o caso do Museu Nacional de Arte Antiga, um dos museus mais destacados nos guias turísticos (Dorling Kindersley, 2011; Lonely Planet, 2009; Rough Guides, 2011, por exemplo), que em 2011 teve cerca de 130 000 visitantes e apenas um terço deles eram estrangeiros. Isto apesar de se localizar numa zona próxima das de maior concentração de oferta de atrações. O Museu Nacional do Azulejo é também um caso interessante por ter uma muito elevada quota de estrangeiros, não obstante a sua localização, afastada das principais áreas turísticas.

De referir ainda que o turismo de negócios concentra a sua atividade primordialmente no eixo central, principal centro de negócios da cidade, e ainda nas zonas de Belém, Alcântara e Parque das Nações para os locais de realização de congressos de maiores dimensões. Estas zonas coincidem com as áreas de maior oferta hoteleira ou de atrações turísticas já apresentadas, pelo que não são aqui alvo de uma análise separada.

De modo a facilitar a análise que se segue, sentiu-se a necessidade de identificar terminologias que permitam facilmente perceber qual a zona a que cada descrição se refere. Assim são

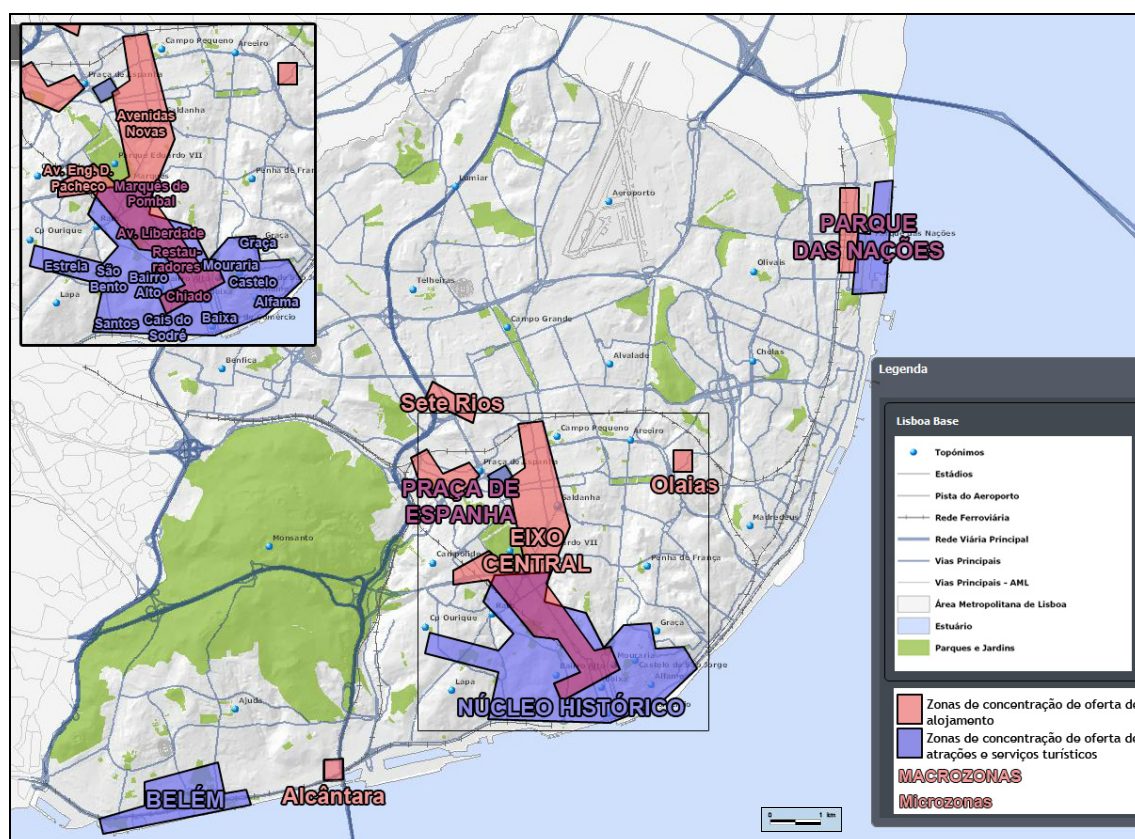


propostas duas escalas, uma com as macrozonas de maior aglomeração de unidades e outra de microzonas para as áreas mais pequenas ou para as descrições mais detalhadas das macrozonas, conforme se apresenta na FIGURA 57.

## 5.1. Acessibilidade nas zonas turísticas

Os modos de transporte que os turistas têm ao seu dispor para se deslocarem desde os seus locais de alojamento até às áreas de maior concentração de oferta turística e dentro destas são vários. Desde logo o andar a pé, referido como a primeira escolha dos turistas nos inquéritos da ATL (ver capítulo 4.2.3), passando pela mais exclusiva bicicleta, ainda dentro dos modos suaves. Existem depois os nichos de ofertas, como os *Segways*, *GoCar* e similares, mas que pelas informações transmitidas por algumas dessas empresas, registam um número pouco significativo de utilizadores. Mais relevante é o recurso ao TC, quer os regulares autocarros, metro, comboio e elétrico quer os turísticos autocarros panorâmicos e elétricos históricos, ao táxi e ao TI. Os inquéritos da ATL não particularizam os autocarros privados, uma franja que se prevê relevante dos turistas da capital portuguesa, mas que pelo seu cariz de viagens pré-estabelecidas em grupo dificultam a integração nos questionários da ATL. Na análise que se segue excluem-se os táxis, dada a sua flexibilidade e disponibilidade, não carecem aqui de uma atenção em particular.

A informação já apresentada no capítulo anterior permite olhar para a acessibilidade e mobilidade nas zonas turísticas sob diferentes prismas. Pode-se abordar esta questão pelo lado dos transportes, analisando a oferta por modo para as diferentes áreas, ou na perspetiva das zonas, observando para cada zona os diversos modos de transporte disponíveis. Optou-se por fazer aqui uma análise espacial, subdividindo por duas escalas: a das deslocações dentro de cada zona e entre diferentes áreas.



Fonte: Imagem de base CML, 2012j

FIGURA 57 – ZONAS DE MAIOR CONCENTRAÇÃO DE OFERTA DE ALOJAMENTOS E DE ATRAÇÕES E SERVIÇOS TURÍSTICOS NA CIDADE DE LISBOA E RESPECTIVAS TERMINOLOGIAS, EVIDENCIANDO AS MICROZONAS DO NÚCLEO HISTÓRICO E DO EIXO CENTRAL DA CIDADE

### 5.1.1. Deslocações dentro das zonas turísticas

A análise espacial dos movimentos em cada zona cruza a informação da disponibilidade dos diferentes modos de transporte com as macro e microzonas turísticas, indicando os modos disponíveis em cada zona e a cobertura total ou parcial de toda a área (QUADRO 17). Dada a inexistência de informação com grande detalhe sobre os espaços públicos e as infraestruturas de transporte sem barreiras à mobilidade, a avaliação deste quadro é feita para turistas sem condicionalismos significativos de mobilidade, não deixando contudo de refletir estas preocupações na descrição mais pormenorizada de cada zona. A avaliação tem ainda em conta uma série de outros pressupostos:

- i. A pé: permite o acesso e a deslocação de extremo a extremo da zona sem a presença de barreiras significativas, nomeadamente vias rodo ou ferroviárias sem pontos de atravessamento a menos de 200 m (Ewing *in* TOD Committee, 2006);
- ii. Bicicleta: presença na zona de percursos cicláveis, tal como definidos pela CML (2012I);
- iii. Metro: proximidade inferior a 600-800 m/10 min de uma estação de metropolitano, considerada por alguns autores (Costa, 2008; Bossard *et al.*, Dittmar & Ohland, Gruen *in* TOD Committee, 2006) como tipificando uma boa acessibilidade, valor um pouco acima do que normalmente se considera como a área de influência das estações – 400 m/5 min (CML, 2005a; Soares *et al.*, 2010) –, mas que se justifica aqui pela maior disponibilidade temporal dos turistas;
- iv. Restantes TC regulares e turísticos: requisitos semelhantes aos do metro;
- v. Transporte individual: disponibilidade de rede viária sem condicionamentos de acesso ao trânsito.

QUADRO 17 – ACESSIBILIDADE ÀS MACRO E MICROZONAS TURÍSTICAS POR MODO DE TRANSPORTE

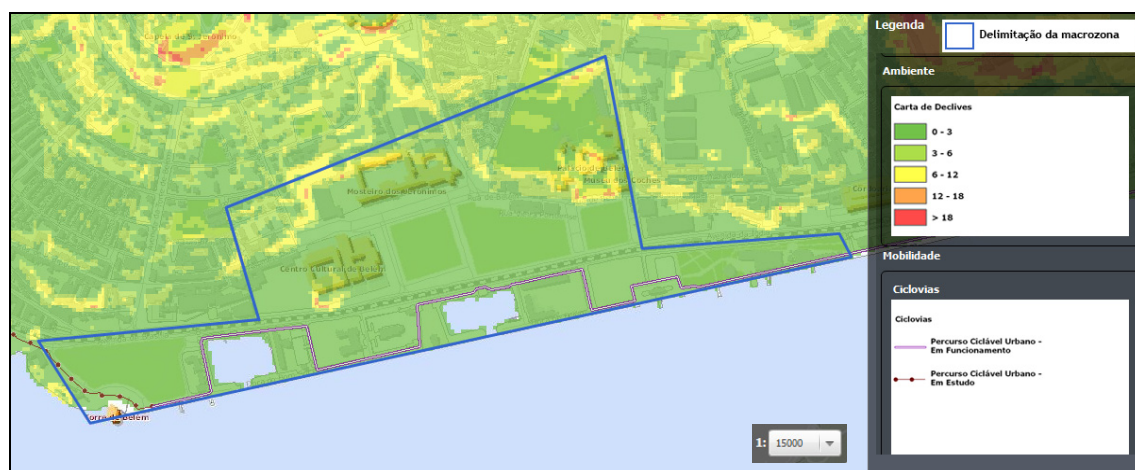
Modo	Zonas							
	BELÉM	NÚCLEO HISTÓRICO	PARQUE DAS NAÇÕES	PRAÇA DE ESPANHA	EIXO CENTRAL	Alcântara	Sete Rios	Olaías
A pé	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Bicicleta	✓	✓	✓	✓	pequeno troço	✗	✗	✗
Metro	✗	✓	✓	✓	exceto microzona Av. Eng. D. Pacheco	✗	✗	✓
Autocarros regulares	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Elétricos	✓	exceto microzona Av. Liberdade	✗	✗	pequeno troço	✓	✗	✗
Comboio	✓	pequeno troço	✓	✓	pequeno troço	✗	✗	✗
Transportes turísticos	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✗
Transporte individual	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Legenda: ✓ disponível ou com pequena exceção; ✓ parcialmente disponível; ✗ indisponível

### 5.1.1.1. Belém

Começando por observar a macrozona de atrações de turísticas de Belém, verifica-se que o metro é a grande lacuna nas acessibilidades, sobretudo por esta ser uma das zonas de excelência do turismo lisboeta e por o metro ser um dos modos preferenciais dos turistas.

Quanto aos restantes modos, a mobilidade pedestre e ciclável é favorecida pela quase inexistência de declives nesta área (FIGURA 58). Contudo, Belém pode dividir-se em duas zonas, uma na frente ribeirinha, onde se pode visitar a Torre de Belém e o Padrão dos Descobrimentos, por exemplo, e outra do lado norte da linha do comboio e das avenidas da Índia e de Brasília onde se situa o Mosteiro dos Jerónimos, entre outras atrações. Existem três pontos de comunicação pedestre entre estas duas áreas numa faixa de sensivelmente 2 km, duas sobre-elevadas relativamente às vias de comunicação e localizadas nos extremos desta macrozona e uma subterrânea em frente ao Jardim da Praça do Império, certamente a de maior utilização. Todas as soluções recorrem a degraus, pelo que o apelo para a mobilidade pedonal ou ciclável entre as áreas é diminuído pelas soluções disponíveis, não sendo óbvia a forma de alcançar a frente ribeirinha, até pela inexistência de sinalização.



Fonte: Adaptado de CML, 2012j

FIGURA 58 – DECLIVES E PERCURSOS CICLÁVEIS NA MACROZONA DE ATRAÇÕES TURÍSTICAS DE BELÉM

A deslocação dentro de cada uma destas duas áreas é distinta. Na parte norte, as zonas ajardinadas convidam a uma fruição do espaço, desde o Museu Nacional dos Coches até ao Centro Cultural de Belém, mas na frente ribeirinha, a comunicação entre os espaços verdes

junto ao Museu da Eletricidade e à Torre de Belém é interrompida pelas docas e outros usos que provocam afunilamentos nas deslocações pedonais com alguns passeios estreitos e muito próximos da via rodoviária.

Os percursos cicláveis nesta área surgem somente junto ao rio, com um percurso sinuoso e com diversas descontinuidades em direção ao Cais do Sodré.

Belém dispõe de uma estação de comboio na zona leste desta macrozona, junto ao Museu da Eletricidade, mas que não permite um acesso plano a este museu. A inexistência de saídas em direção ao rio e de passeadeiras na Avenida de Brasília nas proximidades faz com que o único ponto de comunicação entre a estação e a faixa ribeirinha se faça através de uma passagem sobrelevada sem rampas, impedindo um passageiro em cadeira de rodas de aceder a esta zona. Os restantes passageiros do comboio ficam ainda a uma significativa distância de quase 2 km da Torre de Belém, não existindo nenhuma paragem de autocarro nas proximidades para conduzir os turistas até um dos mais famosos *ex libris* da capital portuguesa. As paragens de autocarro e elétrico nesta zona concentram-se na via transversal que passa junto ao Mosteiro dos Jerónimos, enquanto na metade ribeirinha surge uma única paragem de autocarro perto da Torre de Belém (FIGURA 59). Esta paragem serve unicamente a carreira 98 que tem um curto trajeto entre Algés e Pedrouços com passagem aqui, mas que se antevê ser uma linha de pouca procura turística, até pela muito baixa frequência dos autocarros.

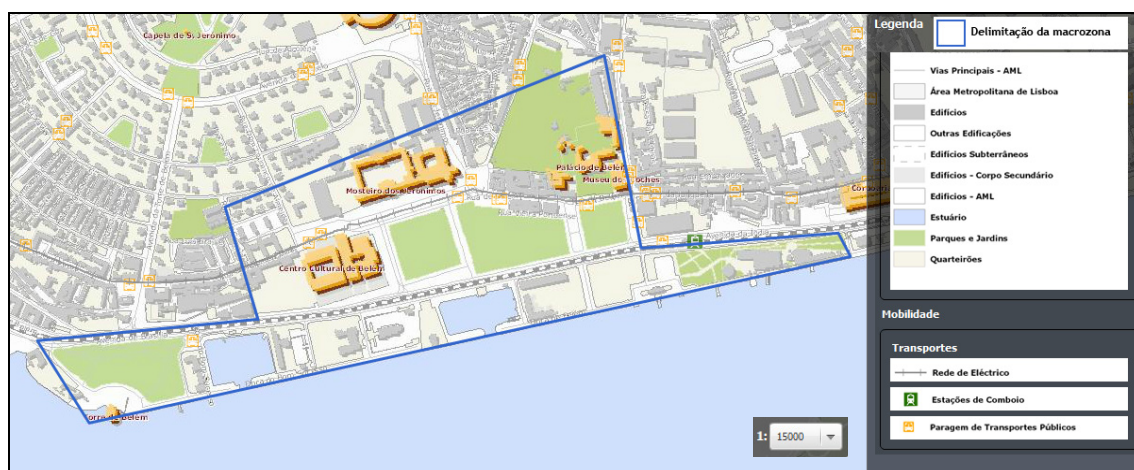
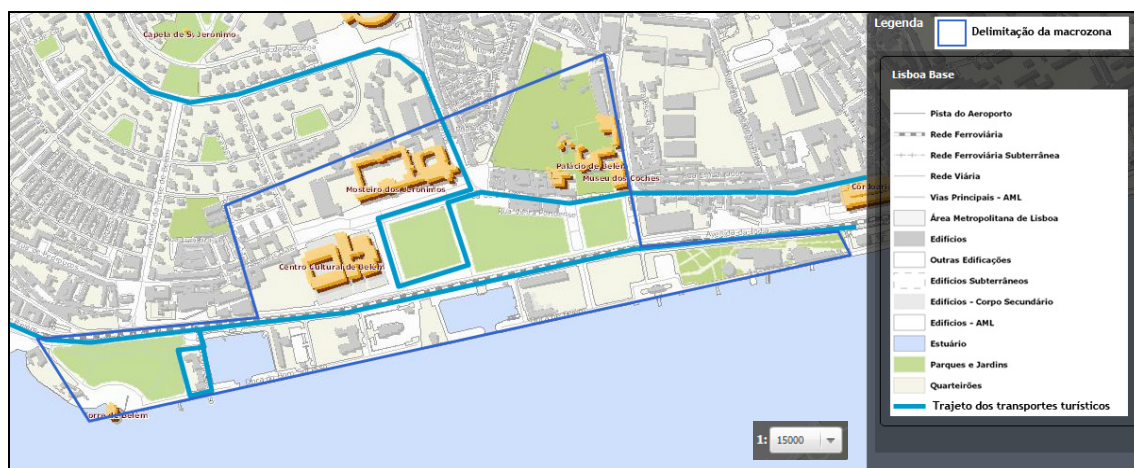


FIGURA 59 – PARAGENS DE TC E REDE DE ELÉTRICOS NA MACROZONA DE ATRAÇÕES TURÍSTICAS DE BELÉM



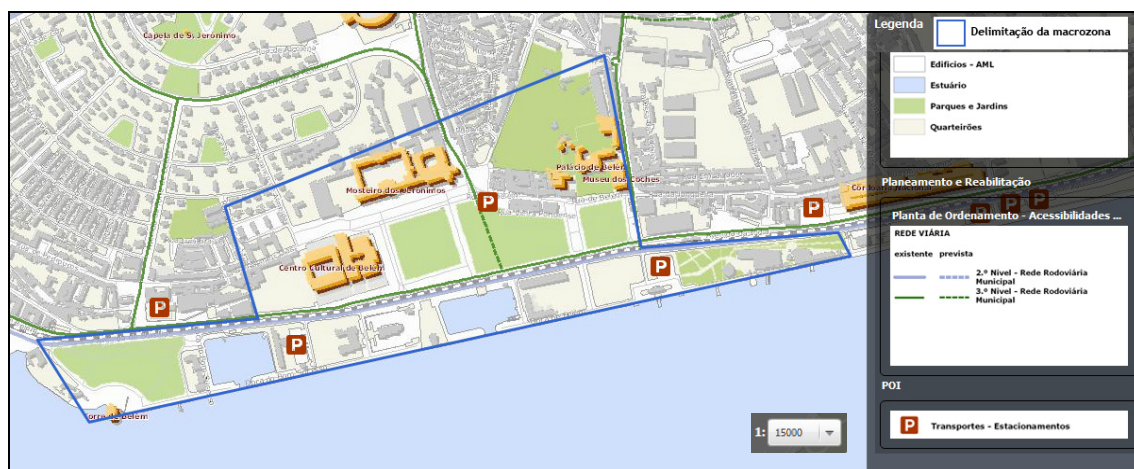
Os autocarros turísticos das três empresas a operarem em Lisboa cobrem de forma muito completa esta zona, passando por todas as atrações aqui presentes, nomeadamente as situadas na faixa ribeirinha (FIGURA 60).



Fonte: Adaptado de CML, 2012j

FIGURA 60 – TRAJETOS DOS TRANSPORTES TURÍSTICOS NA MACROZONA DE ATRAÇÕES TURÍSTICAS DE BELÉM

O acesso e circulação por TI fazem-se com recurso a vias de 3.º nível da rede municipal e outras da rede local, ocorrendo cinco parques de estacionamento na zona ou imediatamente junto a esta (FIGURA 61).



Fonte: Adaptado de CML, 2012j

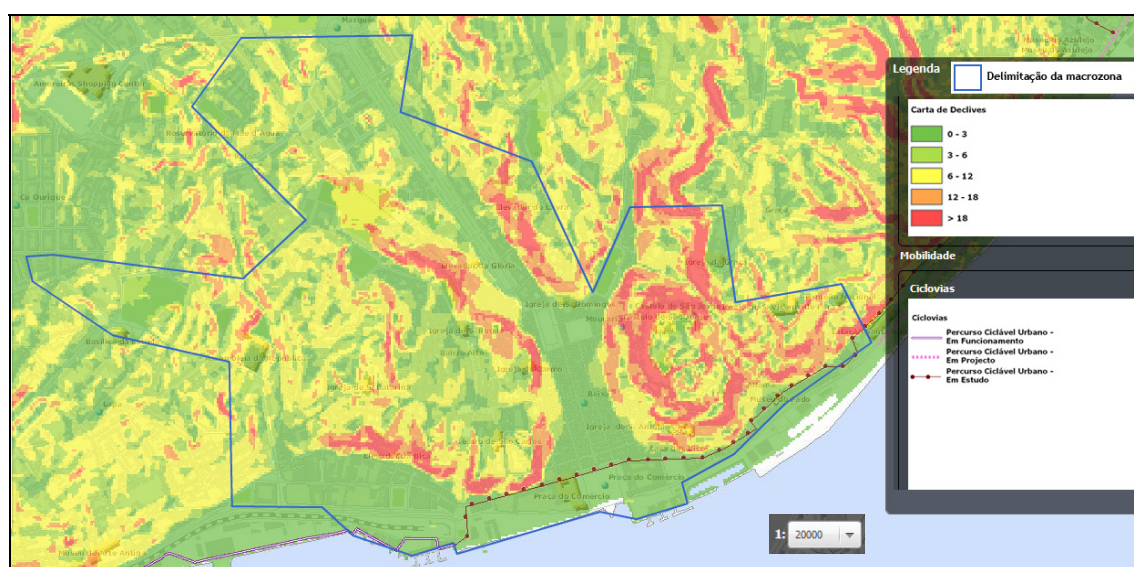
FIGURA 61 – REDE VIÁRIA E PARQUES DE ESTACIONAMENTO NA MACROZONA DE ATRAÇÕES TURÍSTICAS DE BELÉM

Em termos de conflitos com a comunidade local, esta é uma zona essencialmente de recreio e lazer, registando uma baixa concentração de emprego e de habitação. Ainda assim, aos fins de semana ocorrem aqui diversos residentes de Lisboa e da região, tornando bastante densos alguns pontos desta zona, como a Rua de Belém junto aos Pastéis de Belém. Ocorre igualmente uma ocupação desregrada do espaço urbano, particularmente evidente na Praça do Império frequentemente ocupada por automóveis estacionados mesmo em frente ao Mosteiro dos Jerónimos.

#### **5.1.1.2. Núcleo histórico**

O núcleo histórico, das grandes zonas de atrações turísticas é a mais ampla e a que apresenta uma oferta de transportes mais incompleta, em grande parte devido à difícil topografia imposta pelas diversas colinas, as quais acabam por funcionar tanto como um chamariz, pelas vistas que proporciona, como um impeditivo aos passeios a pé e de bicicleta mais prolongados. As famosas sete colinas definidas por Frei Nicolau Oliveira no 'Livro das Grandezas de Lisboa' do século XVII ficam quase todas elas nesta área, onde muitas das atrações e serviços turísticos estão reunidas.

Na FIGURA 62 observam-se os grandes declives existentes na zona histórica central, sobretudo em redor do Castelo, alguns superiores a 18% onde em poucas centenas de metros se vai de uma cota de 0 m junto ao rio até aos quase 200 m de altitude de algumas colinas. Apenas a frente ribeirinha e a faixa desde a Baixa à Avenida da Liberdade não tem declives acentuados. Todo o resto do centro histórico apresenta uma malha urbana muito apertada, particularmente no Bairro Alto e atingindo o expoente máximo da Mouraria a Alfama e à Graça. Passeios exíguos e ocupados por viaturas mal estacionadas e calçada nem sempre nas melhores condições dificultam as deslocações nesta que é a zona mais densa de atrações turísticas. A tarefa é mesmo quase impossível para quem tem a mobilidade condicionada. Apesar de referir que as condições para as deslocações a pé nestas áreas não são as mais amigáveis, José Manuel Viegas (entrevista no âmbito do caso de estudo) frisa que as perspetivas cénicas proporcionadas pelas colinas são um enorme apelo à fruição a pé destes espaços.



Fonte: Adaptado de CML, 2012j

FIGURA 62 – DECLIVES E PERCURSOS CICLÁVEIS NA MACROZONA DE ATRAÇÕES TURÍSTICAS DO NÚCLEO HISTÓRICO

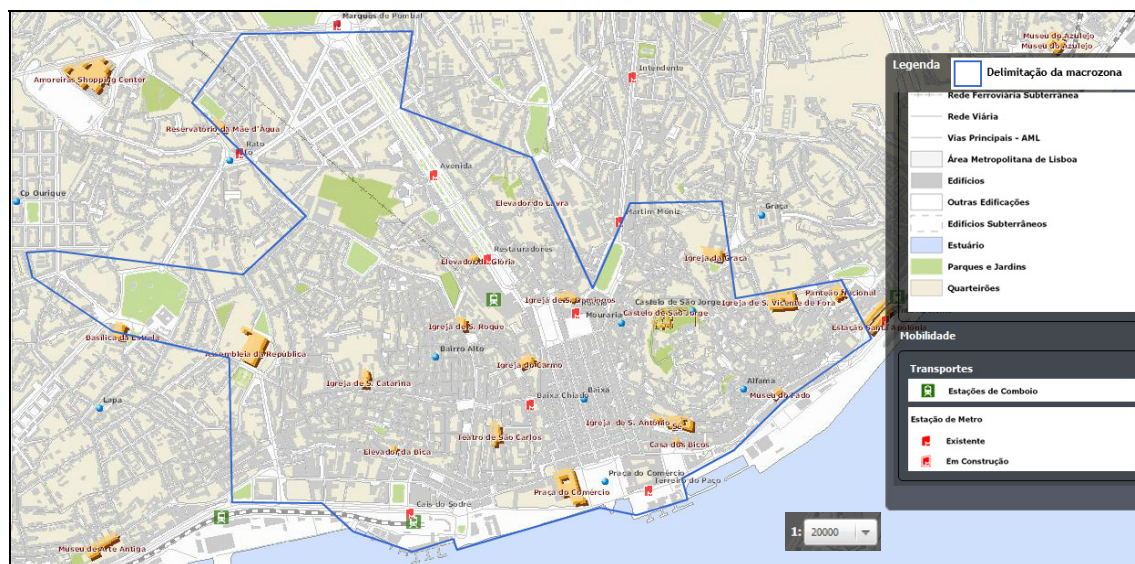
As restrições ao trânsito ajudaram a melhorar o usufruto do espaço no Bairro Alto, em Santa Catarina/Bica, no Castelo e em Alfama, mas há ainda muitos problemas de acesso aos locais a pé ou por bicicleta, sendo o mais frequentemente relatado o acesso da Baixa ao Castelo, já várias vezes sugerido para a colocação de um elevador (CML, 2012e). Ainda nesta zona, os recentes projetos de alteração da circulação automóvel na Avenida de Liberdade e Baixa certamente melhorarão a mobilidade pedonal e ciclável, tornando-a mais segura e agradável, com evidentes benefícios para a atividade turística.

Os percursos cicláveis nesta área são escassos, resumindo-se ao término do trajeto entre Belém e o Cais do Sodré, embora esteja projetada a sua continuação até ao Parque das Nações pela faixa ribeirinha.

Apesar da ocorrência de diversas estações de metro neste núcleo histórico são significativas as distâncias de algumas microzonas à rede do metro, desde logo a Estrela, Santos, Mouraria, Alfama, Castelo e Graça (FIGURA 63). As distâncias em linha reta de algumas destas zonas podem parecer pequenas, mas os declives e as encostas sem ruas longitudinais tornam nalguns casos pouco apelativa a deslocação a pé até uma estação de metro. Estas lacunas na oferta de TC pesado são mencionadas há vários anos, sendo várias vezes referidos os projetos para a



extensão do metropolitano até à Estrela e junto aos bairros antigos com a chamada Linha das Colinas (CML, 2005a), apesar das dificuldades técnicas de construção.



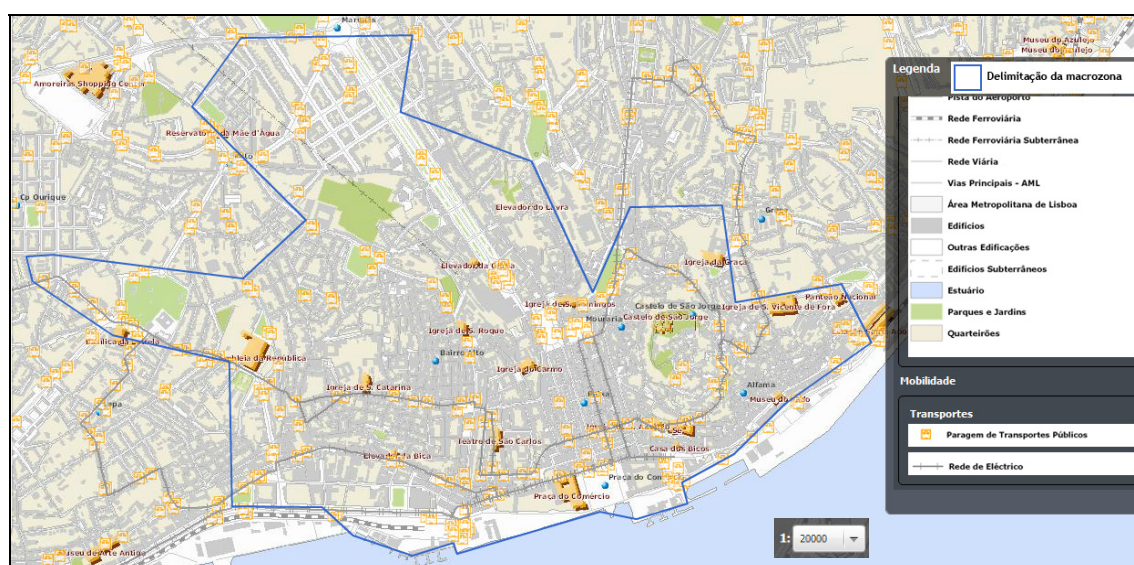
Fonte: Adaptado de CML, 2012j

FIGURA 63 – ESTAÇÕES DE COMBOIO E DE METROPOLITANO NA MACROZONA DE ATRAÇÕES TURÍSTICAS DO NÚCLEO HISTÓRICO

Os passageiros com mobilidade condicionada veem na estação do metro da Baixa-Chiado um obstáculo importante à sua mobilidade, por a mesma não dispor de elevadores até à superfície ou de rampas.

O comboio tem nesta zona ou imediatamente junto a esta quatro estações, a de Santa Apolónia para as viagens nacionais e internacionais, o Rossio, estação terminal da Linha de Sintra, e na ligação a Belém, Santos e o Cais do Sodré, esta última num importante interface com a linha verde do metropolitano.

As microzonas sem serviço de metropolitano podem ser acedidas através dos autocarros e elétricos regulares da Carris, que apresentam uma maior densidade nas microzonas históricas, servidas sobretudo pelos elétricos (FIGURA 64). Em praticamente todas as zonas é possível com uma só viagem de autocarro sem transbordos alcançar uma estação do metropolitano. As exceções são a freguesia das Mercês e a Bica a ocidente do Bairro Alto, o Castelo e parte da Mouraria, o núcleo de Alfama e as encostas a leste da Avenida da Liberdade, que se situam a uma maior distância das paragens de autocarros.



Fonte: Adaptado de CML, 2012j

FIGURA 64 – PARAGENS DE AUTOCARROS E REDE DE ELÉTRICOS NA MACROZONA DE ATRAÇÕES TURÍSTICAS DO NÚCLEO HISTÓRICO

Os destaques nesta macrozona vão para os elétricos cujos trajetos são de extrema importância para a atividade turística. Sobressai o 28 que liga os extremos deste núcleo histórico desde a Graça até à Estrela, passando junto ao Castelo, Baixa, Chiado e São Bento. Mais do que um modo de transporte é uma atração turística por si só, até pelo tempo que leva a fazer este percurso, previsto para 40 min mas que frequentemente é superado, tal a afluência de passageiros, sofrendo também com os carros mal estacionados a impedir a sua passagem.

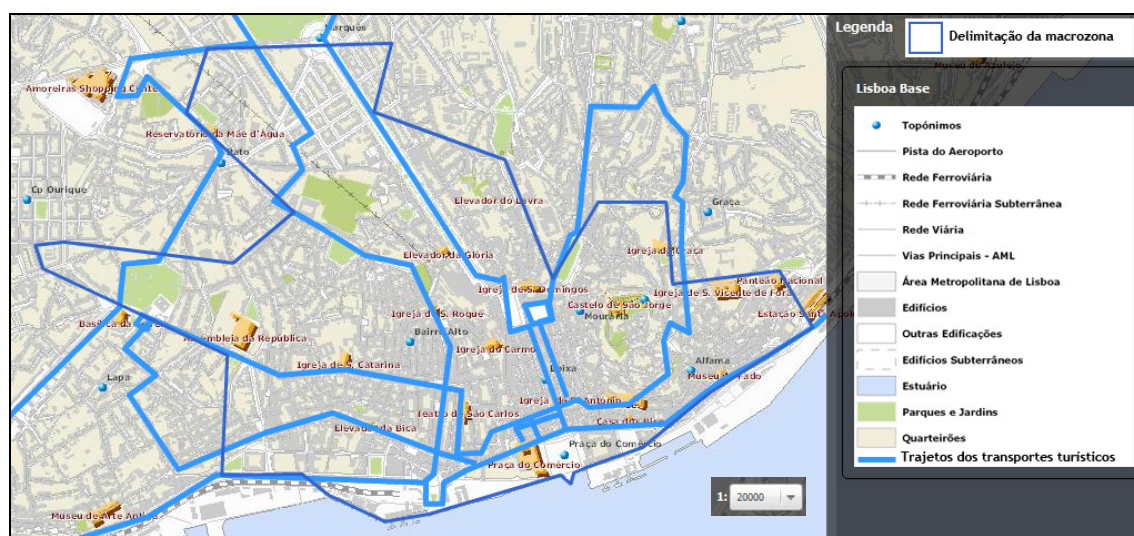
Apesar de ser fortemente conotado com o turismo, a sua maior frequência ainda continua a ser nos dias úteis nos picos da manhã e da tarde com 6 a 8 carreiras por hora entre as 6h e as 9h da manhã e entre as 17h e as 19h da tarde. Para o corpo do dia reserva 4 carreiras horárias, um pouco à semelhança do elétrico 25 que parte da Baixa e passa em Santos e Estrela.

Outro percurso interessante em termos turísticos é o do elétrico 12 com um trajeto mais curto, circular em volta do Castelo, cobrindo a Mouraria e Alfama, à semelhança do percurso efetuado pela carreira 737 de autocarros da Carris, que faz um curto trajeto de 5 min desde a Baixa pela Sé e miradouro de Santa Luzia até ao Castelo, uma ligação que muitos ambicionam poder vir a ser feita no futuro por um elevador (CML, 2012e).

Estas três carreiras – os elétricos 28 e 12 e o autocarro 737 – são as que maior percentagem de bilhetes adquiridos a bordo têm em toda a rede da Carris, evidenciando o elevado número de utilizadores não regulares em comparação com outras carreiras. No caso do elétrico 12, em 2010 um em cada cinco passageiros adquiria o título de transporte a bordo, proporção ligeiramente superior à do elétrico 28 (Carris, comunicação por correio eletrónico).

De referir ainda os ascensores da Glória e da Bica que facilitam, respetivamente, o acesso dos Restauradores e desde o Cais do Sodré ao Bairro Alto, e o elevador de Santa Justa, modo mais confortável de subir da Baixa até ao Chiado. Junto à Avenida da Liberdade ocorre ainda o ascensor do Lavra, o mais antigo da cidade, que conduz os passageiros até junto do Jardim do Torel.

Com algumas exceções semelhantes às referidas para os autocarros regulares, esta zona tem uma abrangência de oferta de transportes turísticos embora muitas vezes para passar de uma linha para outra seja necessária a aquisição de outro bilhete, como ocorre com a oferta da Carristur (FIGURA 65).

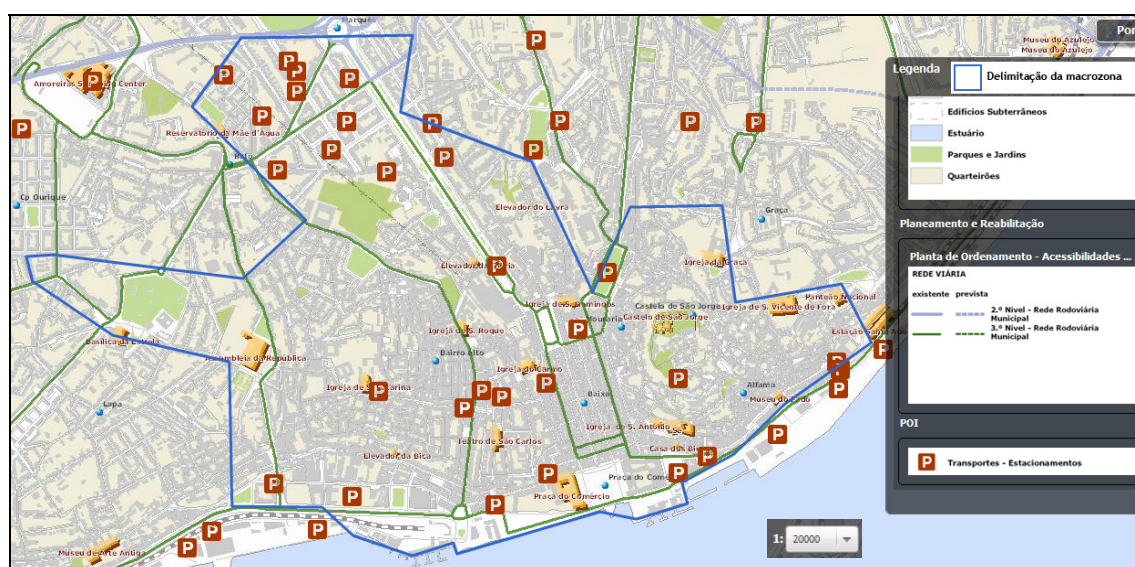


Fonte: Adaptado de CML, 2012j

FIGURA 65 – TRAJETOS DOS TRANSPORTES TURÍSTICOS NA MACROZONA DE ATRAÇÕES TURÍSTICAS DO NÚCLEO HISTÓRICO

Existem algumas vias rodoviárias de 3.º nível nesta área, embora o grosso da oferta pertença à rede local, e os parques de estacionamento são diversos, com maior concentração na faixa ribeirinha, no Bairro Alto e Chiado e junto do Marquês de Pombal (FIGURA 66).





Fonte: Adaptado de CML, 2012j

FIGURA 66 – REDE VIÁRIA E PARQUES DE ESTACIONAMENTO NA MACROZONA DE ATRAÇÕES TURÍSTICAS DO NÚCLEO HISTÓRICO

Alfama, Castelo e os miradouros que surgem neste núcleo histórico são as áreas mais propícias para a ocorrência de pressões do turismo sobre a comunidade local, dado que apesar de não serem zonas de concentração de emprego contam com muita habitação. Os residentes sentem assim a pressão dos turistas nas ruas estreitas destes bairros, essencialmente nos períodos de maior afluxo de turismo entre abril e outubro.

No entanto, tanto André Barata Moura como Pedro Andrade (entrevistas no âmbito do caso de estudo) dão mais ênfase aos impactes do congestionamento, que nesta zona se concentram ao longo da Avenida da Liberdade e na Baixa. Estes impactes não ficam contudo limitados ao uso destas vias e vias afluentes, causando igualmente distúrbios ao nível da mobilidade pedestre e ciclável, ao não propiciar um ambiente convidativo à fruição de lazer e colocando muitas vezes em cheque a segurança dos peões e ciclistas.

Para os utilizadores dos autocarros o tráfego intenso é amenizado pelo facto de existirem algumas faixas exclusivas para TC nestas vias rodoviárias, enquanto o metropolitano também não está isento de congestionamento, nos mesmos períodos da manhã e da tarde mais intensos à superfície, com o grande afluxo de passageiros a caminho ou de regresso dos seus locais de trabalho ou de estudo. Este facto é particularmente evidente nas linhas azul e verde, em particular neste último caso desde que foi reduzido o número de carruagens em circulação.

Nas linhas de comboio de Sintra e Cascais podem verificar-se os mesmos problemas em direção a Lisboa de manhã e a partir desta ao fim da tarde.

Ainda ao nível dos TC, o caso mais evidente de conflito do turismo face aos residentes fica patente no elétrico 28, frequentemente sobrecarregado de turistas, dificultando o acesso aos residentes que também procuram muito esta linha para as suas deslocações diárias.

### **5.1.1.3. Parque das Nações**

À semelhança de Belém, o Parque das Nações é uma zona praticamente plana e o facto de ter uma vasta área com acesso condicionado ao automóvel, torna-a numa zona particularmente convidativa à mobilidade pedonal e ciclável (FIGURA 67). Apesar de as zonas dos alojamentos e das atrações turísticas quase não se sobreporem, estas são contíguas e de fácil acesso, possibilitando a mobilidade suave sem grandes entraves. À Gare do Oriente chega uma ciclovía que vem desde Monsanto, passando junto ao rio um percurso ciclável hoje ainda pouco extenso, mas que se prevê futuramente poder fazer a ligação a Belém.

O Parque das Nações dispõe na Gare do Oriente de uma paragem dos comboios que seguem para Santa Apolónia e para a linha de cintura até Alcântara e de uma estação de metropolitano (FIGURA 68). Os autocarros também afluem em número significativo a esta gare, mas os percursos ao longo do Parque das Nações resumem-se a duas carreiras, a 400 que vai desde a zona norte à sul, embora com uma reduzida frequência 45 min entre autocarros, e a 708 que faz sensivelmente o mesmo trajeto ligando depois ao Martim Moniz e que é uma das poucas carreiras da Carris que permite o transporte de bicicletas a bordo.

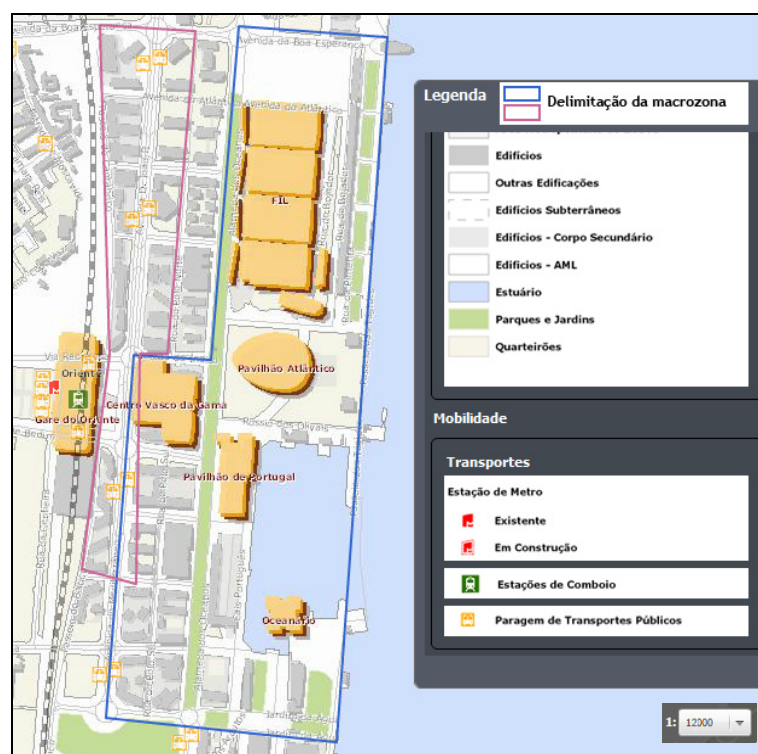
À semelhança das restantes macrozonas de atrações turísticas, também aqui a oferta de transportes turísticos cobre toda a área passível de ser acedida por este modo rodoviário (FIGURA 69).

O Parque das Nações vê algumas vias de 2.º e 3.º nível da rede municipal passarem perto, apresentando uma vasta oferta de parques de estacionamento, essencialmente em redor da Gare do Oriente (FIGURA 70).



Fonte: Adaptado de CML, 2012j

FIGURA 67 – DECLIVES E PERCURSOS CICLÁVEIS NAS MACROZONAS DE ATRAÇÕES TURÍSTICAS E ALOJAMENTOS DO PARQUE DAS NAÇÕES



Fonte: Adaptado de CML, 2012j

FIGURA 68 – PARAGENS DE TC NAS MACROZONAS DE ATRAÇÕES TURÍSTICAS E ALOJAMENTOS DO PARQUE DAS NAÇÕES

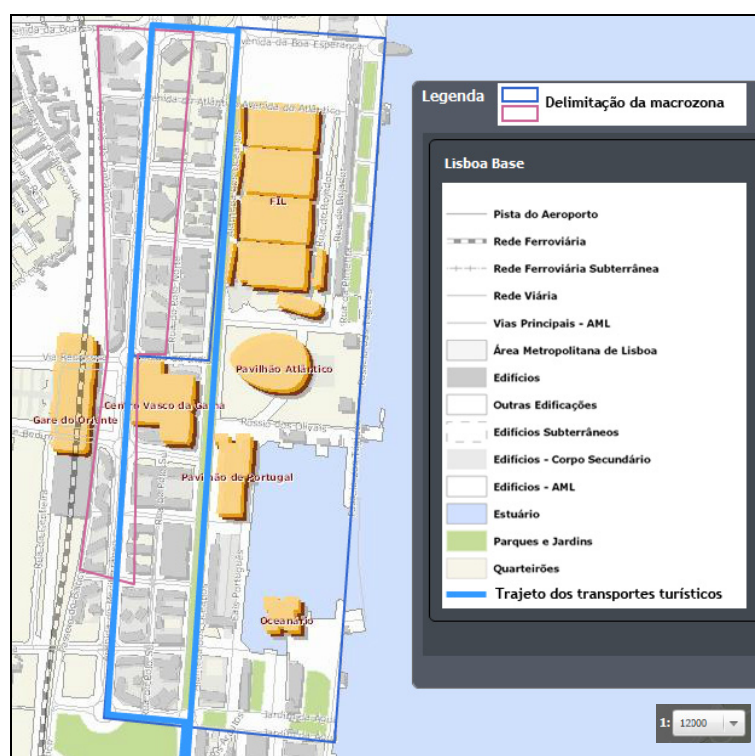


FIGURA 69 – TRAJETOS DOS TRANSPORTES TURÍSTICOS NAS MACROZONAS DE ATRAÇÕES TURÍSTICAS E ALOJAMENTOS DO PARQUE DAS NAÇÕES

Apesar da presença de bastante habitação e crescente emprego no Parque das Nações, a zona de lazer está separada destas áreas, beneficiando do facto de o automóvel ter o acesso vedado. Nos fins de semana os residentes afluem aqui em grande número, mas a vastidão da área pedonal permite a dispersão das pessoas, impedindo apenas a fluidez dos passeios de bicicleta mais junto ao rio, para o que contribui a inexistência de uma ciclovía delimitada.

#### 5.1.1.1. Praça de Espanha

Esta também é uma zona de baixo-relevo, excetuando-se uma pequena porção de terreno na área de maior concentração de alojamentos. Apesar de esta área estar separada dos museus e exposições da Fundação Calouste Gulbenkian por importantes vias rodoviárias, a proximidade

entre as unidades permite um fácil acesso pedestre. Próximo de ambas as áreas surge o percurso ciclável que vai desde Monsanto até ao Saldanha (FIGURA 71).

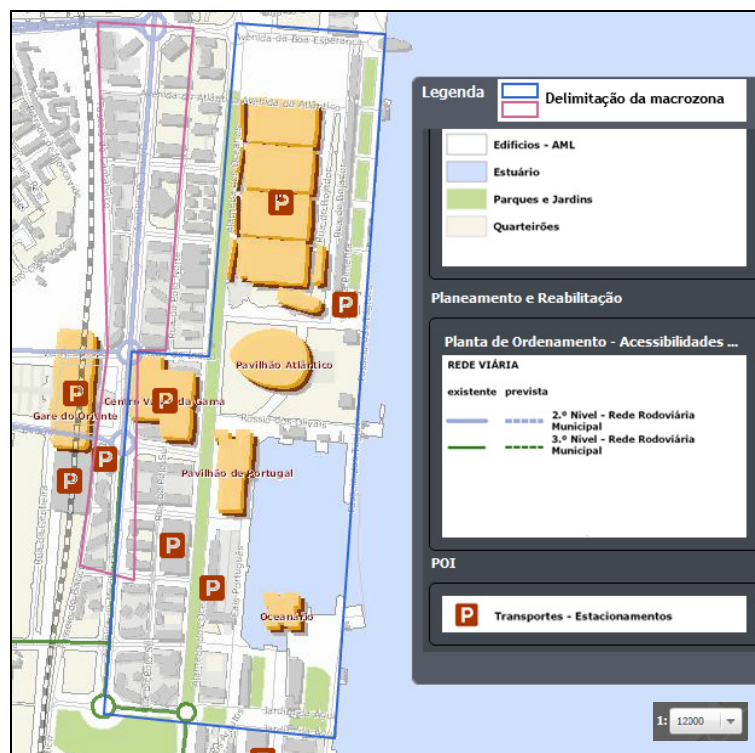


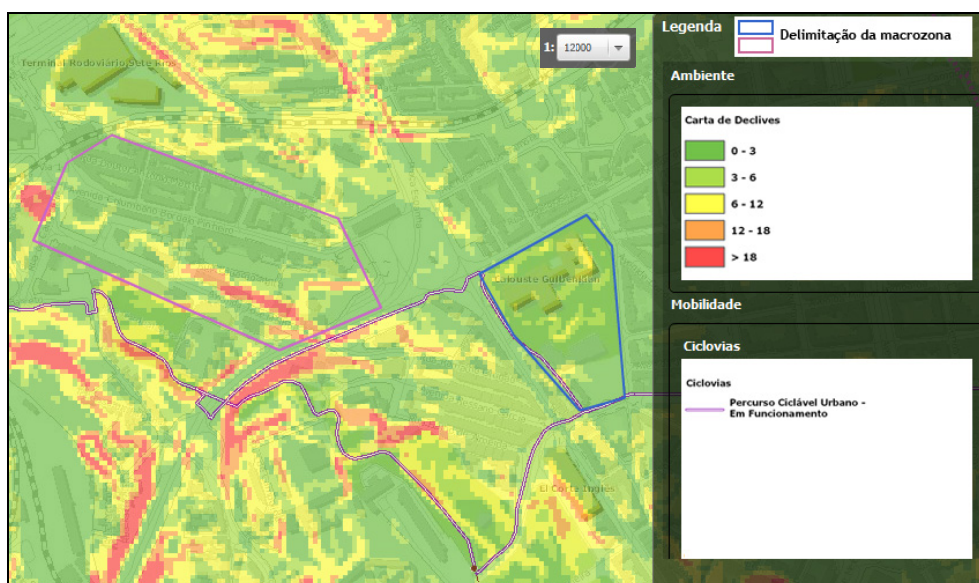
FIGURA 70 – REDE VIÁRIA E PARQUES DE ESTACIONAMENTO NAS MACROZONAS DE ATRAÇÕES TURÍSTICAS E ALOJAMENTOS DO PARQUE DAS NAÇÕES

Os modos pesados surgem na Praça de Espanha nos polos opostos da macrozona de alojamento, com o metro na Praça de Espanha propriamente dita e o comboio da linha de cintura junto ao Jardim Zoológico, embora já distante da Fundação Calouste Gulbenkian, zona que ainda dispõe de outra estação de metro no seu limite sul. A oferta de transportes mais ligeiros disponibiliza aqui diversas paragens de autocarro dispersas por toda a área (FIGURA 72).

Os autocarros turísticos percorrem as duas principais avenidas onde se concentram os hotéis desta zona, passando ainda junto à Fundação Calouste Gulbenkian (FIGURA 73).

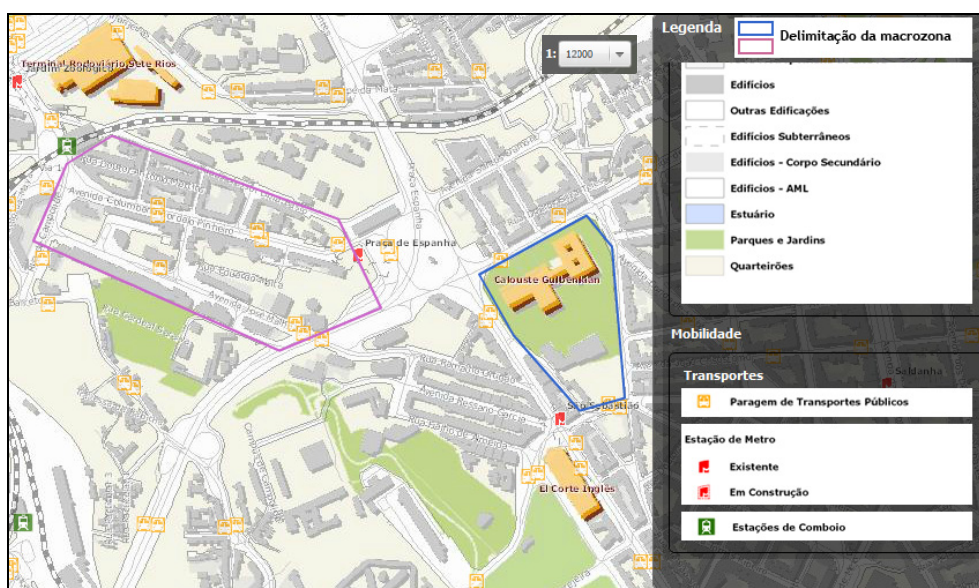
A Praça de Espanha é das macrozonas turísticas a que melhores acessibilidades rodoviárias tem, com a presença de vias de 1.º nível nacional na proximidade, complementadas com vias de 2.º e 3.º nível municipais. Dentro dos limites da macrozona surge apenas um parque de estacionamento, embora a curta distância ocorram mais alguns (FIGURA 74).





Fonte: Adaptado de CML, 2012j

FIGURA 71 – DECLIVES E PERCURSOS CICLÁVEIS NA MACROZONA DE ALOJAMENTOS E MICROZONA DE ATRAÇÕES TURÍSTICAS DA PRAÇA DE ESPANHA



Fonte: Adaptado de CML, 2012j

FIGURA 72 – PARAGENS DE TC NA MACROZONA DE ALOJAMENTOS E MICROZONA DE ATRAÇÕES TURÍSTICAS DA PRAÇA DE ESPANHA

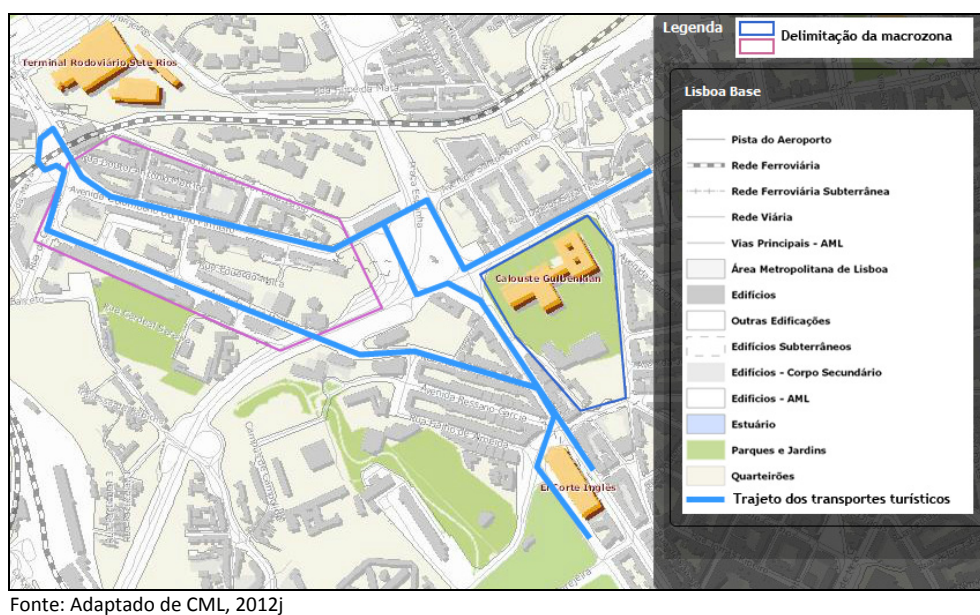


FIGURA 73 – TRAJETOS DOS TRANSPORTES TURÍSTICOS NA MACROZONA DE ALOJAMENTOS E MICROZONA DE ATRAÇÕES TURÍSTICAS DA PRAÇA DE ESPANHA

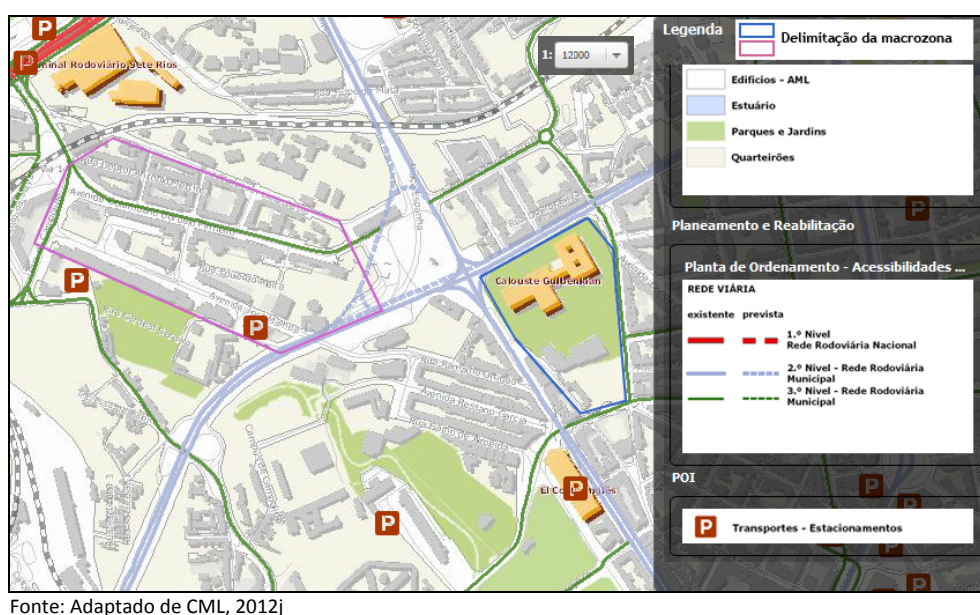


FIGURA 74 – REDE VIÁRIA E PARQUES DE ESTACIONAMENTO NA MACROZONA DE ALOJAMENTOS E MICROZONA DE ATRAÇÕES TURÍSTICAS DA PRAÇA DE ESPANHA

O principal óbice à circulação nesta zona é o congestionamento intenso durante os dias úteis, particularmente evidente nas horas de ponta da manhã e da tarde. A presença de vias com





Nas Avenidas Novas o desenho urbano permite uma fácil mobilidade pedonal, apesar dos muitos pontos de atravessamento de vias rodoviárias, alguns com tempos de semaforização reduzidos, levando, por exemplo, a várias etapas para conseguir atravessar a Avenida da República. Por outro lado, as distâncias até às principais atrações são ainda importantes, nomeadamente para ir dos hotéis junto ao Campo Pequeno até ao Marquês de Pombal.

O troço pela Avenida da Liberdade é o mais agradável para desfrutar a pé, pela largura dos passeios e pela presença de comércio, sendo o excesso de poluição decorrente do tráfego automóvel o principal fator negativo desta avenida. Espera-se que a iniciativa camarária de alteração da circulação automóvel na Avenida da Liberdade contribua para melhorar a mobilidade nesta zona nobre da cidade.

Para além do curto troço ciclável já referido, a circulação das bicicletas só é permitida nas vias rodoviárias, onde compete com um automóvel que vê nesta zona da cidade um dos principais focos de congestionamento.

A microzona da Avenida Engenheiro Duarte Pacheco é a única parcela desta macrozona que não dispõe de uma estação de metro nas proximidades, agravado ainda pelo facto de ter um declive acentuado. De resto, todas as outras parcelas desfrutam da elevada densidade de oferta de metro, com uma quase sobreposição com a oferta de alojamento das Avenidas Novas até aos Restauradores. O único problema surge para os passageiros com mobilidade condicionada ao tentarem aceder aos hotéis do Chiado a partir da estação Baixa-Chiado, por esta não dispor de elevadores. A ferrovia pesada serve o extremo norte das Avenidas Novas em Entrecampos e junto à zona histórica com a estação do Rossio (FIGURA 76).

A densidade de paragens de autocarros é também elevada nesta zona, surgindo ainda linhas de elétrico na parte mais a sul desta área. Merece referência o ascensor da Glória, uma forma mais suave de vencer o acentuado declive desde os Restauradores até ao Bairro Alto (FIGURA 77).

Tanto as Avenidas Novas como a Avenida da Liberdade e o Chiado observam a passagem dos autocarros turísticos que servem grande parte dos alojamentos aqui presentes (FIGURA 78).

Tal como noutras zonas, a maior oferta de vias principais faz-se através de eixos de 2.º e 3.º nível municipal, registando-se a presença de diversos parques de estacionamento em toda a extensão da macrozona (FIGURA 79).

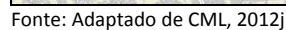


FIGURA 76 – ESTAÇÕES DE COMBOIOS E METROPOLITANO NA MACROZONA DE ALOJAMENTOS DO EIXO CENTRAL

As Avenidas Novas têm uma presença forte de emprego, colocando pressão sobre os turistas que aí ficam alojados ou sobre os turistas de negócios que aí afluem, essencialmente durante os dias úteis, excetuando-se apenas agosto, mês preferencial de férias dos cidadãos da Região de Lisboa. A inexistência de atrações turísticas de grande procura entre o Marquês de Pombal e Entrecampos ameniza um pouco esta pressão.

Adicionalmente, toda esta área coincide com as vias rodoviárias mais congestionadas da capital portuguesa, o que nem mesmo a forte presença do metropolitano ao longo de toda a área ajuda a minimizar. Este congestionamento tem consequências ainda sobre a segurança da circulação dos peões e fluidez dos autocarros, dado que nem todos os troços contam com corredores exclusivos para TC. Para além disso são frequentes as situações de desrespeito pela exclusividade destas faixas, perturbando a circulação não só dos autocarros regulares como



dos turísticos, como frisou Pedro Andrade (entrevista no âmbito do caso de estudo). Tal como já foi referido, as linhas azul e verde que servem esta zona revelam também situações de sobrecarga nos mesmos períodos mais intensos da manhã e da tarde.

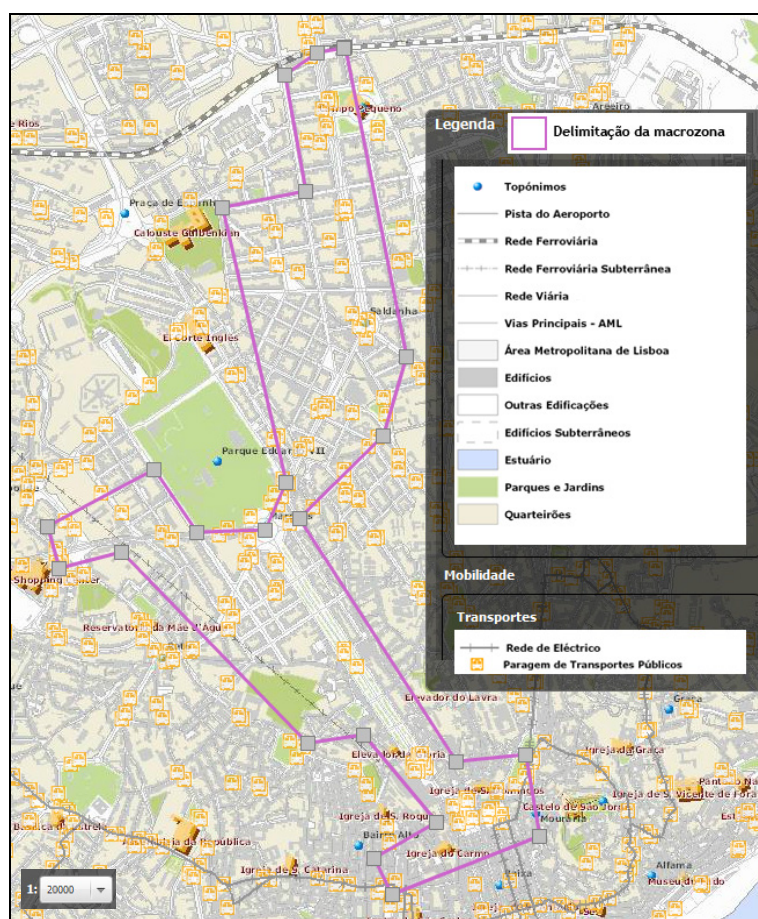


FIGURA 77 – PARAGENS DE AUTOCARROS E REDE DE ELÉTRICOS NA MACROZONA DE ALOJAMENTOS DO EIXO CENTRAL

#### 5.1.1.1. Microzonas turísticas

Nas três microzonas de alojamento consideradas – Alcântara, Sete Rios e Olaias – é escassa a ocorrência de atrações ou serviços turísticos de relevo em seu redor, pelo que o apelo aos passeios a pé é diminuto. Excetua-se o caso em Alcântara das Docas de Santo Amaro, que distam cerca de 100 m em linha reta do Hotel Vila Galé Ópera, mas que para ir a pé é

necessário percorrer quase 1 km para aceder a uma passagem sobrelevada sobre a linha do comboio e as avenidas da Índia e de Brasília. Adicionalmente há a registar o Centro de Congressos de Lisboa, relevante para o turismo de negócios, facilmente acessível a pé a partir deste hotel. Já em Sete Rios o Hotel Marriott situa-se numa quase “ilha”, rodeado por vias rodoviárias de primeiro e segundo nível, embora a inexistência de atrações ou serviços turísticos de relevo, tirando o caso do Jardim Zoológico de Lisboa, retire o apelo a deslocações a pé em redor do hotel, um pouco como sucede com o Metropolitan Sana Hotel, mas este sem estar tão isolado como o primeiro. Relativamente às bicicletas, apenas em Alcântara surge um percurso ciclável nas proximidades, mas com as dificuldades de acesso já relatadas para a mobilidade pedonal, por estar junto ao rio.

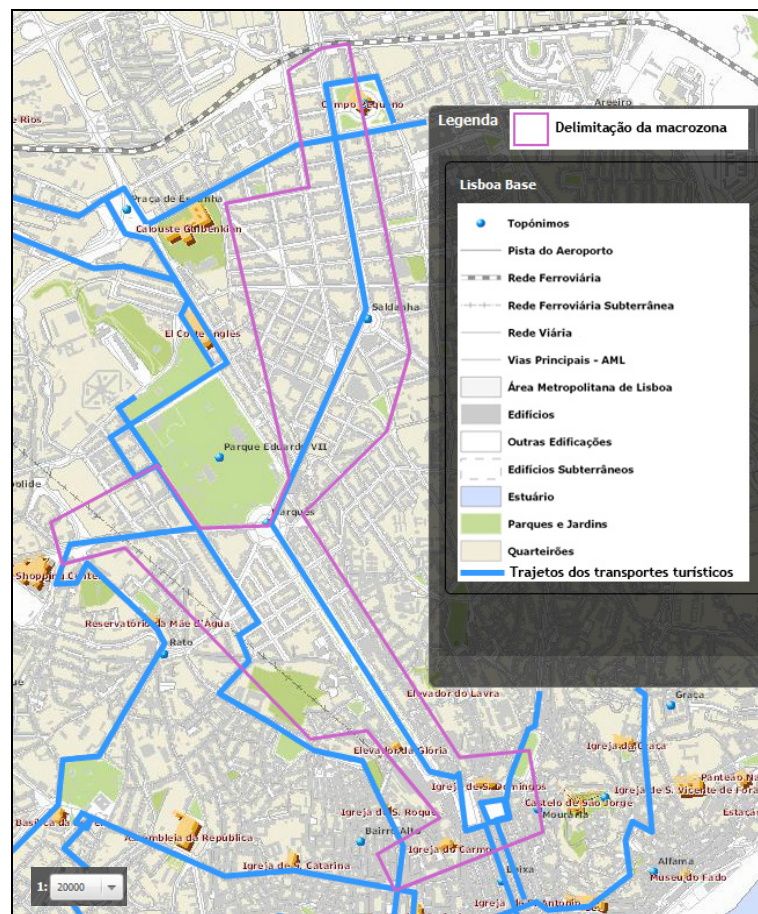
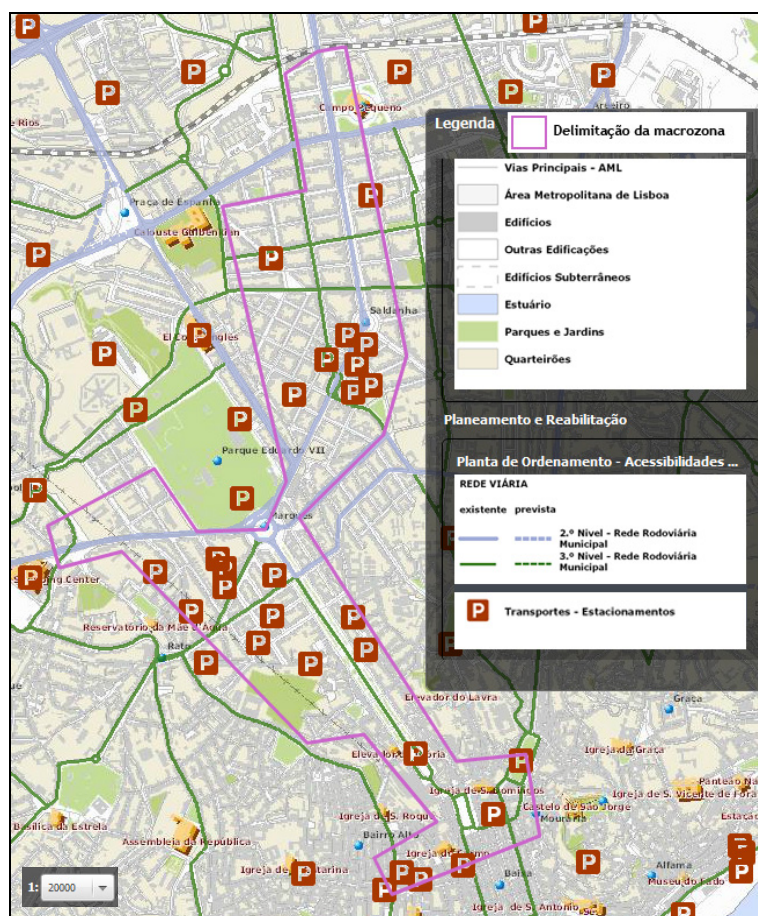


FIGURA 78 – TRAJETOS DOS TRANSPORTES TURÍSTICOS NA MACROZONA DE ALOJAMENTOS DO EIXO CENTRAL

A oferta de TC pesados nestas zonas apenas regista o metropolitano nas Olaias, ao passo que os autocarros e elétrico permitem atenuar esta escassez de transportes em Alcântara, o mesmo já não sucedendo em Sete Rios. Os transportes turísticos não se deslocam para estas zonas, embora passem junto ao hotel da microzona de Alcântara mas com paragens distantes desta unidade hoteleira.



Fonte: Adaptado de CML, 2012j

FIGURA 79 – REDE VIÁRIA E PARQUES DE ESTACIONAMENTO NA MACROZONA DE ALOJAMENTOS DO EIXO CENTRAL

O TI tem ao dispor diversas soluções de vias nestas zonas, com maior oferta em Sete Rios, nomeadamente de vias de 1.º nível nacional, e só nas Olaias não existem diversos parques de estacionamento por perto.

Em termos de conflitos, os mais evidentes prendem-se com o congestionamento nos eixos rodoviários junto a Sete Rios.



### 5.1.2. Deslocações entre zonas turísticas

Analisadas as zonas turísticas individualmente em termos de acessibilidade, observam-se agora as deslocações entre estas zonas, descrevendo-as do ponto de vista do modo de transporte. O resumo desta avaliação está presente no QUADRO 18, onde não constam as microzonas de alojamento de Alcântara, Sete Rios e Olaias, as quais são no entanto alvo de atenção na descrição das subsecções seguintes. Esta avaliação considerou os mesmos pressupostos da avaliação anterior, acrescentando a necessidade de os trajetos por TC se efetuarem com um transbordo no máximo.

QUADRO 18 – DESLOCAÇÕES ENTRE MACROZONAS TURÍSTICAS POR MODO DE TRANSPORTE

Modo	DESLOCAÇÕES								
	Eixo Central > Belém	Eixo Central > Núcleo Histórico	Eixo Central > Parque das Nações	Praça de Espanha > Belém	Praça de Espanha > Núcleo Histórico	Praça de Espanha > Parque das Nações	Parque das Nações > Belém	Parque das Nações > Núcleo Histórico	Belém > Núcleo Histórico
A pé	✗	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗
Bicicleta	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✓
Metro	✗	✓	✓	✗	✓	✓	✗	✓	✗
Autocarros regulares	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Elétricos	✓ pequeno troço	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✓
Comboio	✗	✗	✓	✗	✗	✗	✗	✓	✓
Transportes turísticos	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Transporte individual	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Legenda: ✓ disponível ou com pequena exceção; ✓ parcialmente disponível; ✗ indisponível

Da descrição por modos que se segue excluiu-se o transporte individual, uma vez que com maior ou menor dificuldade, devido ao congestionamento das vias rodoviárias, é possível aceder a todas as zonas turísticas da cidade, tal como já se havia verificado anteriormente no capítulo da caracterização.

### **5.1.2.1. A pé e de bicicleta**

Pelas distâncias entre cada macrozona, as deslocações a pé não são a forma mais óbvia de os turistas se movimentarem nestes passeios mais longos. A única exceção, para além das parcelas sobrepostas na Avenida da Liberdade, é a comunicação entre os alojamentos do Eixo Central e as atrações do Núcleo Histórico, embora apenas para os hotéis situados mais perto do Marquês de Pombal e das atrações situadas na Avenida da Liberdade e em seu redor. Os hotéis mais para norte da zona do Saldanha ou as atrações mais para sul dos Restauradores, já se situam a distâncias consideráveis para um confortável passeio a pé.

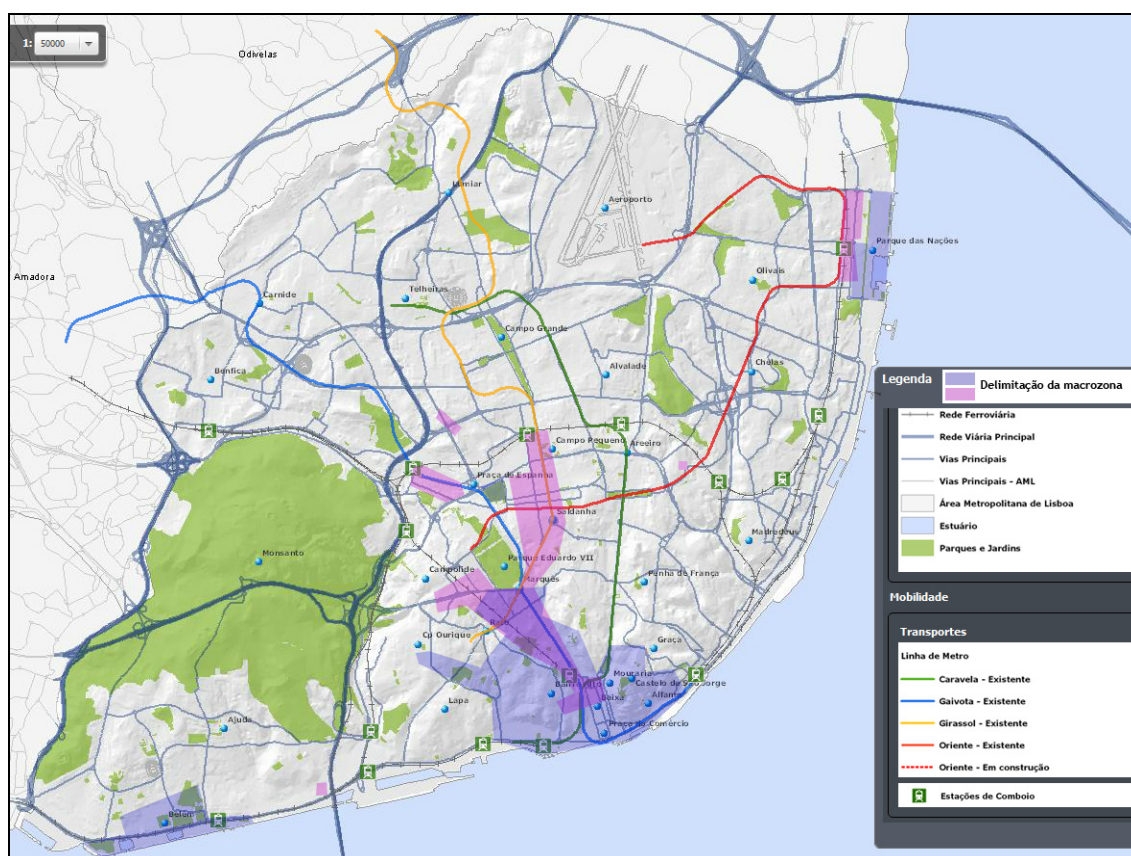
Nas bicicletas, só Belém e o Núcleo Histórico se encontram ligados por um percurso ciclável, que ainda assim não apresenta as características de um corredor dedicado a bicicletas, revelando alguma sinuosidade e descontinuidades no trajeto. Mesmo deixando de lado o requisito de uma ciclovia, é pouco apelativo o recurso a este modo pelo facto de serem muito poucos os pontos de estacionamento existentes em qualquer uma das três áreas, quer seja junto aos principais interfaces de transportes quer nos museus ou monumentos.

Entre as várias ciclovias projetadas para a cidade de Lisboa, apenas o prolongamento junto ao rio desde o Cais do Sodré até ao Parque das Nações parece ter alguma relevância para a atividade turística.

Uma nota final para a faixa ribeirinha acessível à população, para além das já referidas áreas de Belém a Alcântara e do Parque das Nações, só em três outros pontos isso é possível: em Santa Apolónia e no Jardim do Tabaco, onde está presente restauração e algum comércio e entre o Cais do Sodré, também com restauração, e o Terreiro do Paço, embora o troço de ligação destas duas zonas esteja há vários anos sem conhecer a conclusão das obras. Importa aqui realçar a intervenção no Terreiro do Paço, ou Praça do Comércio, que retirou o trânsito automóvel das suas laterais e restringiu-o nas vias a norte e sul, tornando esta praça lisboeta de inegável qualidade arquitetónica num dos pontos mais procurados de Lisboa. É particularmente relevante observar a transformação da via da Avenida Ribeira das Naus, que suavizou a circulação automóvel e permite hoje em dia um pleno usufruto do Cais das Colunas repleto de turistas que o veem como um natural prolongamento da praça.

### 5.1.2.2. Transportes coletivos regulares

Começando pelo modo coletivo mais referido pelos turistas, o metropolitano permite uma adequada movimentação entre as principais áreas de alojamento e de atrações turísticas, sendo Belém a única, e importante, exceção a esta constatação. De entre todas as zonas da faixa central da cidade cobertas pelo metro consegue-se, com um transbordo no máximo, chegar ao Parque das Nações. Em termos das microzonas, Alcântara e Sete Rios juntam-se a Belém e às faixas laterais do Núcleo Histórico nas áreas que não dispõem de serviço de metropolitano (FIGURA 80).



Fonte: Adaptado de CML, 2012j

FIGURA 80 – REDE DO METROPOLITANO DE LISBOA E DA CP NA CIDADE DE LISBOA E ZONAS DE MAIOR CONCENTRAÇÃO DE OFERTA DE ALOJAMENTOS E DE ATRAÇÕES E SERVIÇOS TURÍSTICOS

O comboio exerce no troço entre o Cais do Sodré e Belém da linha de Cascais uma função de transporte urbano particularmente relevante para a atividade turística, por ser o único modo pesado a afluir à zona ocidental de Lisboa. Nesta linha todos os comboios têm paragem em Alcântara, mas só os comboios menos rápidos permitem o transbordo em Santos e Belém. Os comboios com paragem em Belém têm uma frequência de 5 composições por hora entre as 7h e as 10h e das 17h às 20h. Pelo meio ocorrem 3 partidas horárias.

A rede mais fina dos autocarros da Carris permite uma melhor cobertura de toda a cidade, embora, tal como noutras cidades, a maior complexidade da rede afasta muito os turistas deste modo, como realça José Manuel Viegas (entrevista no âmbito do caso de estudo). Destaque para algumas carreiras de autocarros que fazem a ligação direta entre as diferentes macrozonas, tal como surge no QUADRO 19.

QUADRO 19 – CARREIRAS DE AUTOCARROS QUE EFETUAM LIGAÇÃO ENTRE AS DIFERENTES ZONAS DE MAIOR CONCENTRAÇÃO DE OFERTA DE ALOJAMENTOS E DE ATRAÇÕES E SERVIÇOS TURÍSTICOS

Carreiras	Origem > Destino	Zonas cobertas	Observações
708	Martim Moniz > Parque das Nações norte	NÚCLEO HISTÓRICO (Mouraria), PARQUE DAS NAÇÕES	Menos de 1h de percurso Permite o transporte de bicicletas a bordo
714	Outurela > Praça da Figueira	BELÉM, Alcântara, NÚCLEO HISTÓRICO (Santos, Baixa)	Menos de 1h de percurso
727	Restelo > Estação Roma-Areeiro	BELÉM, Alcântara, NÚCLEO HISTÓRICO (Santos, São Bento), EIXO CENTRAL (Marquês de Pombal, Avenidas Novas)	Mais de 1h de percurso
728	Restelo > Portela	BELÉM, Alcântara, NÚCLEO HISTÓRICO (Santos, Baixa, Alfama), PARQUE DAS NAÇÕES	Distância entre paragens superior ao normal, 1h de percurso, opera entre as 5h25 e as 0h05, com frequências de 2 a 7 autocarros por hora
742	Casalinho da Ajuda > Bairro da Madre de Deus	EIXO CENTRAL (Avenidas Novas), PRAÇA DE ESPANHA, Alcântara	Percurso por bairros interiores, mais de 1h de percurso
744	Marquês de Pombal > Moscavide	EIXO CENTRAL (Marquês de Pombal, Avenidas Novas), PARQUE DAS NAÇÕES	Percurso por bairros interiores, cerca de 1h de percurso
759	Restauradores > Estação Oriente	EIXO CENTRAL/NÚCLEO HISTÓRICO (Restauradores), NÚCLEO HISTÓRICO (Baixa, Alfama), PARQUE DAS NAÇÕES	Percurso por bairros interiores, mais de 1h de percurso
782	Cais do Sodré > Praça José Queirós	NÚCLEO HISTÓRICO (Cais do Sodré, Baixa, Alfama), PARQUE DAS NAÇÕES	Serviço limitado às horas de ponta, não existindo carreiras entre as 10h00 e as 16h30 Permite o transporte de bicicletas a bordo

Fonte: Carris, 2012c

Tal como já havia sido referido em contacto com a Carris (comunicação por correio eletrónico), a carreira 728 é a mais apelativa para o turismo por ser o único modo de transporte que

permite a ligação das três principais áreas turísticas da cidade de Lisboa de uma forma rápida e eficiente. Todas as restantes carreiras poderão ser úteis para viagens específicas, por se situarem muito perto de alguma unidade de alojamento pior servida pelo metro ou por passarem junto a uma determinada atração turística fora do circuito normal, contudo muitas vezes percorrem bairros residenciais do interior da cidade catapultando o tempo total do percurso para mais de 1h em trajetos de 7 ou 8 km.

Com a remodelação da rede da Carris nos últimos anos, algumas carreiras relevantes para o turismo foram alteradas, deixando de cobrir áreas importantes, ou mesmo suprimidas. É o caso do 105 que foi anulado e que possibilitava a ligação da Praça da Figueira ao Museu Nacional do Azulejo e do 46 que partia da Praça do Comércio e passava na Gulbenkian, que na nova versão 746 encurtou o seu trajeto até ao Marquês do Pombal, de onde agora parte, sucedendo semelhante situação com o antigo 51 que deixou de permitir a deslocação da Gulbenkian até Belém.

Relativamente aos elétricos, apenas duas carreiras fazem a ligação entre grandes zonas turísticas, sendo o 15 o mais relevante ao fazer a ligação entre Algés, passando por Belém, e a Baixa, com um percurso pela frente ribeirinha e com recurso a material circulante mais moderno que a restante frota de elétricos. Este apelo não é no entanto suficiente para levar mais turistas a recorrer a este modo no acesso a Belém, acreditando André Barata Moura (entrevista no âmbito do caso de estudo) que os turistas acorrem preferencialmente ao comboio para este trajeto. O elétrico 18, que tem a Ajuda como destino desde o Cais do Sodré, é a menos frequente destas linhas com somente duas a três composições por hora, deixando mesmo de funcionar durante o verão, o que deixa antever a pouca utilização turística desta linha.

### **5.1.2.3. Transportes turísticos**

A adequação dos trajetos às necessidades dos turistas faz dos autocarros e elétricos turísticos modos particularmente atrativos para as deslocações na cidade de Lisboa, em especial nas movimentações entre diferentes zonas turísticas possibilitada pelos autocarros panorâmicos. Das três empresas a operar em Lisboa, a Carristur é talvez a que maior notoriedade tem com

os seus *Yellow Bus*, apresentando ainda a vantagem de permitir o acesso gratuito aos autocarros regulares da Carris no período de validade do bilhete.

André Barata Moura e Pedro Andrade (entrevistas no âmbito do caso de estudo) reconhecem no entanto que os turistas recorrem mais a estes transportes enquanto experiência turística, vêem-no como um passeio e não como modo de transporte para irem de uma zona a outra.

## **5.2. Desafios à sustentabilidade da acessibilidade e mobilidade turística em Lisboa**

Neste capítulo pretende-se fazer uma súmula e sistematização do apresentado anteriormente, evidenciando os principais desafios com que se depara a acessibilidade e mobilidade turística na cidade de Lisboa. Começa-se por indicar as questões de cariz político, percorrendo depois o setor do turismo e particularizando para os transportes diversos temas já abordados anteriormente.

### ***5.2.1. Política***

A Carta Estratégica de Lisboa 2010-2024 marcou um importante ponto de viragem nos documentos estratégicos sobre Lisboa ao colocar as deslocações a pé no centro do planeamento de mobilidade, o que em parte está refletido no recentemente aprovado PDM de Lisboa. A entrada em funções da AMTL, adiada durante anos, é outro fator positivo para a mobilidade em Lisboa, contudo, verificam-se ainda sérias lacunas ao nível das políticas e planeamento:

- Ineficácia de políticas que visem inverter a tendência de envelhecimento da população e a perda de população no concelho de Lisboa para os concelhos vizinhos, o que acarreta maior volume de movimentos pendulares;

- Histórico de anos sucessivos de uma gestão urbana direcionada para o automóvel, levando ao peso crescente do TI e consequente perda de quota, e também de passageiros, do TC, e igualmente ao intenso tráfego automóvel, com consequências nos elevados índices de poluição e de consumos energéticos do setor e à insatisfação dos turistas;
- Inexistência de planos municipais ou regionais de transportes e de turismo (que vão mais além da promoção e comunicação);
- Falta de articulação e de coordenação de políticas, particularmente evidente no setor dos transportes, com atribuições dispersas por diversos níveis de decisão, com as transportadoras a serem controladas pelo Estado e a responsabilidade das políticas locais a recaírem sobre a escala municipal, levando a que os transportes sejam muitas vezes meramente reativos às mudanças urbanísticas;
- Medidas propostas nos planos demoram para além da vigência dos planos a ser colocadas em prática ou nunca saem mesmo do papel (ex.: a limitação da circulação de veículos no centro da cidade indicada como urgente no Plano Estratégico de Lisboa de 1992, assim como a rede de elétricos modernos, novamente prevista no mais recente PDM, ou o prolongamento da rede do metropolitano à Estrela e Alcântara), o que faz perder a coerência das propostas dos planos, como frisa José Manuel Viegas (entrevista no âmbito do caso de estudo).

### ***5.2.2. Turismo***

Lisboa tem um enorme potencial turístico, patente no constante crescimento e assente na diversidade de atrações turísticas, com diversos recursos ainda por explorar, o que vem sendo reconhecido internacionalmente através da atribuição de diversos prémios. O sucesso na atração de voos de baixo custo, cruzeiros e congressos e a capacidade e qualidade da oferta hoteleira são fatores de sucesso do setor, o qual beneficia do facto de os principais agentes turísticos da cidade estarem reunidos na ATL, entidade responsável pelos planos de promoção e comunicação da Região de Lisboa. É também a instituição que promove a realização de frequentes inquéritos aos turistas separados por diferentes segmentos. Os principais problemas cingem-se a:



- Excessiva concentração da procura e da oferta turística nas três principais centralidades turísticas, pouco se promovendo atrações turísticas situadas fora destes núcleos;
- Desajustamento da oferta de alojamento com a de atrações, patente nas áreas de maior concentração de hotéis como as Avenidas Novas, Sete Rios e Praça de Espanha em menor escala, ocorrendo o oposto na Estrela, Santos, Alfama e Belém, algumas das principais zonas do turismo lisboeta;
- Pressão crescente dos turistas sobre a comunidade local, patente em Belém, Alfama e Castelo ou no elétrico 28, ocorrendo igualmente conflitos devido ao congestionamento nos principais eixos rodoviários da faixa central da cidade e no metropolitano e comboios nas horas de ponta da manhã e da tarde;
- Crescimento das estadas de curta duração pode levar a que os turistas tendam a recorrer aos modos de transporte aparentemente mais rápidos, como o táxi ou os autocarros turísticos, afastando-se dos TC regulares;
- Baixa ocupação hoteleira, particularmente quando comparada com outras cidades europeias;
- Elevada sazonalidade da atividade turística, concentrada entre abril e outubro.

### ***5.2.3. Condições para as deslocações turísticas***

Lisboa disponibiliza TC em quase todas as suas áreas turísticas, embora com níveis distintos de serviço. Os elétricos são um dos seus *ex libris*, linhas que ainda se mantêm ativas em grande parte devido à procura turística. Para além dos serviços regulares, existe o complemento da oferta de transportes especificamente dirigidos ao turismo que cobrem as principais áreas de atrações turísticas e de alojamento. Ao nível dos modos suaves, Belém e o Parque das Nações, duas das principais áreas turísticas, apelam aos passeios a pé e de bicicleta, embora se registem algumas descontinuidades para um pleno usufruto do espaço. É de realçar o alargamento da rede de percursos cicláveis e o sistema de partilha de bicicletas previsto para breve. As restrições ao acesso do automóvel aos bairros históricos e Parque das Nações, bem como as limitações ao tráfego de atravessamento no eixo Avenida da Liberdade-Baixa são

iniciativas positivas no sentido de diminuir a pressão do TI sobre estes espaços, contudo surgem ainda diversos problemas de acessibilidade e mobilidade:

- Reduzida relevância da bicicleta nas deslocações urbanas, fruto também das poucas infraestruturas existentes, em particular espaços de estacionamento junto dos principais interfaces e estações de metro e das principais atrações turísticas;
- Rede de percursos ciclável projetada não inclui troços de ligação ou ao longo das principais áreas turísticas, exceção feita ao percurso entre o Cais do Sodré e o Parque das Nações;
- Estacionamento ilegal e paragens para cargas e descargas com consequências mais graves sobre a mobilidade pedonal e circulação de elétricos;
- Dificuldade de acesso aos elétricos e transportes turísticos por parte dos passageiros com mobilidade condicionada;
- Baixa velocidade média de circulação dos autocarros e sobretudo dos elétricos da Carris;
- Descontinuidades nos corredores exclusivos para TC no centro da cidade;
- Frota antiga de táxis, com um número significativo de veículos que em breve deixarão de poder aceder à Avenida da Liberdade e Baixa por não cumprirem os limites de emissões de poluentes atmosféricos;
- Excessiva dependência do táxi para saída e acesso ao aeroporto, embora se espere que o recente prolongamento da rede do metro permita atenuar este peso do táxi;
- Estacionamento não tarifado à superfície em Belém convidativo para o TI.

#### ***5.2.4. Acessibilidade às zonas turísticas***

Todas as zonas turísticas da cidade de Lisboa apresentam ligações de TC, embora nem todos os modos sirvam estas zonas, surgindo ainda falhas importantes:

- Áreas de grande relevância turística sem acesso eficiente de modos pesados de transportes, sobretudo na Estrela e em Belém;
- Falta de oferta de autocarros que liguem a estação de comboio de Belém à Torre de Belém;

- Zonas de São Bento ao Chiado e da Mouraria a Alfama com pouca oferta de TC;
- Más condições de mobilidade pedonal em algumas zonas, devido ao incorreto dimensionamento dos passeios, pavimentos em mau estado, condições deficientes de atravessamento das vias, nomeadamente nas congestionadas Avenida da Liberdade e Avenida da República, e inexistência de sinalização;
- Fortes declives nos bairros históricos, dificultando as deslocações a pé;
- Inexistência de um ponto de ligação eficaz desde a Baixa ao Castelo;
- Fracas condições de atravessamento da linha férrea em Belém, impossibilitando mesmo a mobilidade a alguns turistas com mobilidade condicionada, o mesmo sucedendo com a estação de metro da Baixa-Chiado que não dispõe de elevadores ou rampas.

### **5.2.5. Tarifários**

A existência de produtos específicos direcionados para o turismo é uma mais-valia para a mobilidade turística. O *Lisboa Card*, que permite o acesso a praticamente toda a rede de TC de Lisboa, incluindo ainda entradas ou descontos nas principais atrações, é o melhor exemplo, devendo ainda ser referidos o *Táxi Voucher*, um título de transporte de táxi pré-pago, e o acesso gratuito aos autocarros da Carris para os detentores de bilhete dos autocarros turísticos de uma das empresas do mercado. Podem ainda ser conseguidas significativas melhorias se se conseguir contornar os seguintes problemas:

- Insuficiente integração tarifária dos diferentes modos de TC;
- Inexistência de títulos de TC regular para mais do que um dia, adequado à estada média dos turistas;
- Aumento significativo do preço dos TC e diminuição da oferta ocorrida recentemente.

### **5.2.6. Informação disponibilizada**

São diversos os canais nos quais a informação relevante para as deslocações turísticas é disponibilizada, contudo ainda se registam diversas lacunas:

- Baixo peso da informação “oficial” (ATL, transportadoras, etc.) nas fontes de informação preferenciais dos turistas, essencialmente assente em guias turísticos impressos, os quais estão frequentemente desatualizados, nomeadamente sobre a oferta de transportes;
- Portal oficial de turismo de Lisboa pouco apelativo e com escassa informação sobre transportes, enquanto as páginas de internet das transportadoras em inglês podem ser mais direcionadas para os turistas e com mais e melhor informação, para além de uma oferta mais vasta de línguas;
- Inexistência de uma plataforma comum ao metropolitano e aos autocarros para divulgação da oferta de transportes em Lisboa;
- Falta de divulgação da oferta tarifária nos transportes, em particular do *Zapping*;
- Ausência de assistentes nas estações de metropolitano;
- Ausência de informação sobre atrações turísticas em redor de cada paragem ou estação do metro;
- Mapas turísticos frequentemente sem informação sobre os autocarros regulares e alguns casos mesmo sem referência aos elétricos;
- Escassa sinalização turística, particularmente a dirigida aos peões;
- Inexistência de ferramentas digitais para auxílio à mobilidade do turista;
- Falta de informação devidamente tratada e apresentada para informar os passageiros com mobilidade condicionada de quais os modos de transporte e paragens acessíveis.



## **6. Diretrizes para a sustentabilidade do transporte de turistas em cidades**

A relevância atual da atividade turística em Lisboa e o crescimento previsto do número de turistas nos próximos anos salientam a necessidade que a cidade tem de criar condições para acolher estes visitantes de uma forma sustentável, essencialmente ao nível da acessibilidade e mobilidade, única forma de preservar a qualidade do ambiente urbano, o que equivale a dizer a qualidade do destino turístico. São assim necessárias abordagens inovadoras e integradas nas áreas do turismo, transportes e ordenamento do território, permitindo a dispersão dos turistas no espaço e no tempo.

Este capítulo reúne uma série de princípios orientadores para o transporte de turistas em cidades numa perspetiva de sustentabilidade, tentando dar resposta aos problemas identificados anteriormente. Estes princípios estão focados no contexto desta investigação, embora se reconheça a mais-valia para as deslocações turísticas de medidas mais amplas de planeamento urbano, como a diminuição dos movimentos pendulares e a transferência para o transporte coletivo (TC), o que acarreta a diminuição do congestionamento na cidade e da pressão sobre o sistema de transportes.

Apesar de inspiradas na experiência de Lisboa, caracterizada e analisada anteriormente, julga-se que a comparação com outras cidades europeias efetuada ao longo dos últimos capítulos permite a replicação destas propostas noutros contextos urbanos. São essencialmente dirigidas aos decisores políticos locais e regionais e às empresas de transporte e da área do turismo, sendo igualmente importante o papel da sociedade civil na preservação da qualidade do ambiente urbano e na compatibilização do usufruto deste espaço entre os diferentes utilizadores.

Entende-se que as diretrizes apresentadas de seguida devem ser vistas de forma integrada, como um todo e não isoladamente, o que resultaria na ineficácia da aplicação das mesmas. Sempre que se julgue relevante são particularizadas propostas concretas que pretendem exemplificar medidas possíveis a adotar com base na experiência para a cidade de Lisboa.

## **6.1. Articulação de políticas**

- i. Integrar o transporte de turistas nas políticas de usos do solo e nos planos setoriais



- ii. Elaborar documentos estratégicos para o turismo e transportes à escala urbana que visem a sustentabilidade

**Exemplos de aplicação em Lisboa**

- Desenvolver estratégias abrangentes de turismo que conduzam à sustentabilidade, indo mais além dos campos da promoção e da comunicação, que pautam atualmente os planos estratégicos da ATL

- iii. Consolidar um modelo policêntrico para o turismo
  - a. Harmonizar a oferta de alojamento e de atrações em cada núcleo
  - b. Promover novas centralidades turísticas, desconcentrando a oferta dos polos tradicionais, dando primazia a zonas com uma oferta mais completa de TC

**Exemplos de aplicação em Lisboa**

- Averiguar a viabilidade de crescimento da oferta de alojamento em Belém, dado ser a macrozona turística com menor presença de hotéis. Por outro lado, as Avenidas Novas são um local privilegiado para a localização de novas atrações turísticas, devido à elevada oferta de alojamento aí presente e bom serviço de TC

- Potenciar o uso turístico de outras áreas, como o Paço do Lumiar, por exemplo, aproveitando a disponibilidade de metropolitano a curta distância, embora o acesso pedonal deva ser melhorado

- iv. Assegurar que o sistema de transportes e acessibilidades garanta condições equitativas de acesso de todas as pessoas às atrações turísticas, independentemente do seu estatuto social ou condicionalismos de mobilidade

## 6.2. Valorização das áreas turísticas

- i. Valorizar as áreas pedonais nas zonas turísticas
  - a. Conferir condições adequadas à mobilidade pedonal, desobstruindo passeios, proporcionando boas condições de pavimentação, dimensionando corretamente os passeios aos fluxos pedonais existentes ou previstos, disponibilizando pontos de atravessamento da rodovia e com semaforização adequada, conferindo prioridade ao peão em zonas residenciais e providenciando condições de segurança na circulação pedonal

**Exemplos de aplicação em Lisboa**

- Intervir na zona de Belém de modo a facilitar o acesso à frente ribeirinha, nomeadamente através de uma passagem sobrelevada ou subterrânea mais ampla e evidente que as existentes, permitindo amenizar o efeito barreira das vias rodovias e ferroviárias e ter uma noção de continuidade entre as duas áreas
- Combater eficazmente o estacionamento ilegal, removendo esta barreira à mobilidade pedonal e à circulação dos TC, como os elétricos, por exemplo
- Contornar dificuldades de acesso pedonal impostas pelas colinas, nomeadamente instalando um elevador para aceder desde a Baixa até ao Castelo

- ii. Atenuar os conflitos dos turistas com a comunidade local nas principais áreas de atração turística
  - a. Desenvolver percursos turísticos alternativos que induzam os turistas para áreas menos exploradas ou para as principais atrações mas recorrendo a outros modos que não os utilizados maioritariamente pelas massas, como os passeios pedestres ou de bicicleta
  - b. Explorar a viabilidade de desfasamento dos horários das atividades turísticas dos períodos de pico das deslocações dos residentes, nomeadamente através de um horário mais tardio de abertura e de encerramento das principais atrações, principalmente aquelas localizadas em áreas com bom serviço de TC
- iii. Implementar, sempre que possível, medidas de moderação do tráfego nas áreas turísticas, reduzindo a poluição atmosférica e sonora e os riscos de segurança para peões e ciclistas

**Exemplos de aplicação em Lisboa**

- Restringir o acesso automóvel à zona de Belém, através da limitação do estacionamento, atualmente gratuito e desregrado como atestam as várias filas de automóveis em frente ao Mosteiro dos Jerónimos sobretudo aos fins de semana

## 6.3. Dinamização da oferta de transportes

- i. Promover uma diminuição global da mobilidade motorizada
  - a. Favorecer a utilização dos modos suaves e dos TC nas deslocações turísticas
- ii. Articular a oferta de transportes

- a. Hierarquizar os diferentes modos, devendo cada nível de transporte complementar a oferta do nível superior, nomeadamente ligando aos seus principais interfaces
- b. Integrar plenamente a oferta de transporte nos interfaces, quer fisicamente através do seu desenho quer em termos de compatibilização de horários, integração tarifária e disponibilização de informação
- iii. Adotar modelos de gestão da mobilidade, preferencialmente no âmbito de planos de mobilidade ou de deslocações turísticas
  - a. Instalar lojas de mobilidade nos postos de informação turística com o objetivo de favorecer uma mobilidade mais sustentável
- iv. Dar prioridade ao peão, bicicleta e TC nas novas intervenções no espaço urbano, dando especial relevo às necessidades dos cidadãos com mobilidade condicionada, em particular em torno das estações de TC e nas próprias estações e material circulante
- v. Proporcionar condições de mobilidade sustentável aos residentes, uma vez que se estas práticas forem regra no destino, mais facilmente elas serão adotadas por parte dos turistas

### ***6.3.1. Promoção da mobilidade ciclável***

- i. Desenvolver uma rede de percursos cicláveis entre as principais áreas turísticas

#### **Exemplos de aplicação em Lisboa**

- Densificar os percursos cicláveis nas zonas central e ribeirinha da cidade, permitindo a ligação entre diferentes zonas turísticas
- Consagrar um percurso ciclável na remodelação da Avenida da Liberdade, usufruindo do declive pouco acentuado desde o Terreiro do Paço até ao Marquês de Pombal, uma ligação importante desde a frente ribeirinha até às Avenidas Novas, com os seus diversos hotéis

- ii. Promover o recurso à bicicleta nas deslocações de proximidade ou de acesso ao TC
- iii. Facilitar o acesso dos turistas a bicicletas
  - a. Permitir o acesso dos turistas aos programas de uso partilhado de bicicletas, facilitando o acesso à informação

- iv. Disponibilizar espaços de estacionamento e abrigos para bicicletas, essencialmente junto das principais atrações turísticas e estações de TC

### 6.3.2. Adequação da oferta de transportes coletivos

- i. Assegurar a ligação dos principais modos de transporte pesado às principais áreas turísticas

#### Exemplos de aplicação em Lisboa

- Complementar as principais lacunas do metro com o elétrico rápido, se possível em canal próprio, nomeadamente na faixa ribeirinha entre o Cais do Sodré e o Parque das Nações, o que até permitiria potenciar a utilização turística dos recursos existentes no arco ribeirinho oriental, como o património industrial de Xabregas e Braço de Prata/Matinha, e facilitando o acesso a outros recursos já explorados mas com potencial de crescimento, como o Museu Nacional do Azulejo em Xabregas, o Museu da Água em Santa Apolónia, o Convento do Beato ou a oferta cultural da Fábrica de Braço de Prata, por exemplo
- Avançar com o prolongamento previsto da rede do metropolitano para a Estrela, São Bento e Alcântara
- Estudar a viabilidade técnica e económica de extensão posterior do metropolitano a Belém

- ii. Promover o recurso ao TC para as deslocações turísticas de média e longa distância
  - a. Criar uma rede de percursos pedonais em torno dos principais interfaces de transportes e estações de modos pesados, ligando-os às áreas de interesse turístico presentes na área de influência da infraestrutura
  - b. Providenciar acompanhamento aos turistas na chegada ao aeroporto, no sentido de os informar sobre a oferta de TC e modos suaves existentes no destino, podendo inclusive oferecer títulos de transporte para os TC, como forma de os incentivar a recorrer a estes modos durante a sua estada
- iii. Dar prioridade ao TC de superfície no acesso às zonas turísticas, no sentido de aumentar a velocidade média de circulação e consequentemente a competitividade destes modos de transporte
  - a. Providenciar corredores de acesso exclusivo a TC
  - b. Conferir semaforização prioritária ao TC

- iv. Estudar a viabilidade de utilizar autocarros regulares para reforço de carreiras com função turística fora das horas de ponta, maximizando assim a utilização do material circulante e fomentando a atividade turística fora dos períodos de pico

### ***6.3.3. Adaptação de tarifários***

- i. Criar tarifários de transportes adequados à procura turística, nomeadamente bilhetes de dois ou mais dias, de acordo com a estada média dos turistas, e bilhetes de família, de modo a que não seja mais caro para estas viajar de TC do que de transporte individual (TI)
- ii. Desenvolver cartões turísticos que integrem a oferta de transportes com as atrações turísticas
  - a. Incluir o acesso gratuito à rede de transportes públicos e o transporte desde e até ao aeroporto
  - b. Integrar o acesso às principais atrações turísticas da cidade
  - c. Disponibilizar descontos para famílias
- iii. Integrar a oferta de títulos de transporte com as entradas nas atrações turísticas

### ***6.3.4. Inovação na oferta de transportes***

- i. Recorrer a tecnologias limpas nos TC
  - a. Introduzir veículos com motorização híbrida ou elétrica no serviço de autocarros e táxis

#### **Exemplos de aplicação em Lisboa**

- Fomentar a renovação da frota de táxis para veículos mais recentes e com recurso a tecnologias mais limpas

- ii. Diversificar e inovar na oferta de transportes para acorrer às ambições de diferentes segmentos de procura e novos requisitos de mobilidade, procurando personalizar o TC e coletivizar o individual
  - a. Proporcionar serviços alternativos com recurso a veículos expresso de menor dimensão, táxis coletivos e serviços a pedido
  - b. Criar serviços de partilha de viaturas (*carsharing*) para turistas, aproveitando a maior padronização das suas deslocações, sendo os seus pontos de origem bastante mais limitados que os dos residentes, cujas áreas residenciais se espalham por toda a cidade

## 6.4. Disponibilização de informação

- i. Promover os portais oficiais de turismo e de transportes na internet para o tornar as escolhas óbvias para a pesquisa de informação sobre o destino
- ii. Providenciar informação sobre todo o sistema de transportes urbanos de forma integrada
  - a. Integrar a oferta de transportes numa página de internet centralizada, com informação completa, clara e simples e em várias línguas
- iii. Articular a informação de transportes com a informação turística
  - a. Disponibilizar no sítio de internet do operador de transportes informação turística, em particular as atrações turísticas situadas junto das estações ou paragens de TC ou a forma de chegar às principais atrações turísticas da cidade recorrendo ao TC
  - b. Fornecer informação completa sobre os transportes no portal oficial de turismo do destino
- iv. Colocar nos acessos às zonas turísticas sinalização adequada e uniformizada, nomeadamente nas saídas das estações ou paragens de TC, dirigida aos peões e com indicação dos tempos médios de caminhada até às atrações turísticas
- v. Disponibilizar informação em tempo real nos TC e nas respetivas paragens sobre o tempo de espera, podendo ainda o mesmo sistema evidenciar as atrações turísticas em redor na aproximação a cada paragem, por exemplo, ou mesmo disponibilizando a

- bordo de algumas carreiras de autocarro informação turística sobre o percurso e imediações em formato papel ou digital, no caso dos autocarros com ligação à internet
- vi. Evidenciar nos diferentes canais de informação os locais e serviços acessíveis a utentes com mobilidade condicionada
  - vii. Produzir mapas de transportes simples, com informação clara e focada nas zonas turísticas, evidenciando os principais modos para aceder a estas zonas
    - a. Criar um mapa de circulação pedestre e ciclável nas zonas turísticas com classificação das áreas consoante a facilidade de deslocação, evidenciando também os tempos de deslocação estimados
  - viii. Realizar campanhas de promoção do TC direcionadas não só para os turistas e residentes, mas também para as agências de viagem, operadores turísticos, imprensa, entre outros, por forma a consciencializar todos os agentes envolvidos no transporte de turistas
  - ix. Apostar na formação dos recursos humanos tanto do turismo como dos transportes, de entre os quais se destacam os taxistas, para estarem capacitados para fornecer informações sobre a localização das atrações turísticas e transportes alternativos
  - x. Desenvolver aplicações eletrónicas para telemóveis avançados que permitam o planeamento das deslocações turísticas e a navegação na cidade (ver conceitualização de uma ferramenta com estas características na secção seguinte)
  - xi. Disponibilizar banda larga sem fios em espaços públicos de maior afluxo turístico, com acesso livre à internet ou limitado a páginas sobre turismo e transportes no destino

#### ***6.4.1. Sistema de planeamento de viagens e navegação para turistas***

Destacou-se ao longo desta dissertação o papel da informação para a melhoria da qualidade das deslocações turísticas urbanas. Apesar de existirem modos de transporte para quase todas as zonas turísticas, há áreas claramente com défice de transporte eficiente. Outras há em que este existe mas não é óbvia a escolha do modo. As principais fontes de informação dos turistas indicam as formas de aceder a determinados museus e monumentos, mas raramente referem a forma de ir do ponto A ao ponto B. Nem mesmo as mais flexíveis ferramentas turísticas



eletrónicas o fazem de uma forma evidente para o utilizador ou em tempo real. Neste contexto, julgou-se útil concetualizar um sistema de planeamento de viagens e navegação especificamente dirigido aos turistas nas suas deslocações em cidades, o qual se julga ser um instrumento de enorme utilidade para a mobilidade dos turistas e um relevante contributo para a sustentabilidade desta.

Esta ferramenta, que pode ser desenvolvida por, ou em estreita ligação com, empresas urbanas de transportes ou de turismo ou mesmo pelas autoridades locais ou regionais, agrega características presentes noutras ferramentas disponíveis no mercado, mas que não se dirigem ao turismo ou não trabalham a informação para um turista quando este está no destino. É na integração da informação turística e de transportes e no acesso em tempo real que reside a principal inovação da ferramenta que em seguida se descreve.

Este sistema deve integrar diferentes níveis de informação num interface intuitivo com graus de interação com o utilizador distintos, permitindo o planeamento da visita de acordo com o seu perfil. Assenta numa lógica de informação orientada pelo posicionamento geográfico do utilizador, em relação a unidades turísticas, transportes, eventos e outras informações úteis. A ferramenta permite também a definição de trajetos entre dois ou mais pontos e o desenho de rotas temáticas associadas ao perfil do turista, assim como a melhor forma de se deslocar, dando ênfase aos modos de transporte ambientalmente mais responsáveis, como TC, bicicletas e mobilidade pedonal.

Este sistema de informação pode ser acedido através de diferentes plataformas, quer seja via *web* – no computador de um turista antes de iniciar a sua viagem, num quiosque digital localizado num posto de turismo ou no *lobby* de um hotel –, quer através de plataformas móveis – no telemóvel de 3.ª e 4.ª geração (3G/4G) ou no *tablet* do turista, podendo inclusive descarregar a aplicação e mapas agregados para o dispositivo, permitindo o acesso em qualquer local sem necessitar de estar em linha.

Esta ferramenta permite aos utilizadores um rápido e fácil acesso a toda a informação de que necessita ao visitar uma determinada cidade, podendo assim planear melhor e desfrutar ao máximo a sua estada. Para os agentes do turismo esta é uma forma extremamente atrativa de divulgar a oferta turística de um destino de forma atualizada e de promover a imagem deste, bem como um auxiliar de valor à gestão da oferta e da procura turística. Para o setor dos transportes, ao disponibilizar ao visitante toda a informação sobre os diferentes modos presentes na região, pode assim evitar-se o recurso ao TI, evitando congestionamentos nos períodos de maior afluxo turístico, característicos, nomeadamente, nos chamados destinos

turísticos de massas. Deste modo contribui-se significativamente para uma melhor experiência turística, bem como para a melhoria da qualidade de vida nos destinos turísticos.

Como dados de base, a aplicação pode ter disponíveis:

- Unidades turísticas;
- Eventos;
- Transportes;
- Outras infraestruturas;
- Variáveis sociais e ambientais.

Para cada um pode referir a localização geográfica, as principais características da unidade (por exemplo, período de construção e estilo arquitetónico, peças ou coleções em exibição, fauna e flora presentes, capacidade, acesso a pessoas com mobilidade condicionada), os modos e infraestruturas disponíveis (estações intermodais, pontos de paragem, locais de aluguer de bicicletas, zonas pedonais, etc.), horário de funcionamento, preços e opiniões e classificações de outros utilizadores.

Pode ainda apresentar diferentes níveis de informação num interface com graus distintos de interação com o utilizador, permitindo o planeamento da visita de acordo com seu perfil. No modo mais simples, o utilizador pode aceder ao sistema e consultar as atrações turísticas presentes na região e sua localização ou consultar horários de transporte ou ainda ler a opinião e classificações que outros utilizadores já deixaram no sistema. A um nível intermédio, pode traçar percursos entre dois ou mais pontos, de acordo com a área em particular que deseja visitar ou planear rotas temáticas, se só estiver interessado em visitar o património histórico ou fazer um percurso por espaços verdes, por exemplo. No nível mais avançado, o utilizador, mediante um conjunto de opções simples, pode definir o seu perfil e assim elaborar com maior precisão o tipo de visita que deseja fazer a uma região, nomeadamente:

- Definir um limite horário para a visita (percursos para 2 horas, 1 manhã, 1 dia, 3 dias, ..., ajustando esta disponibilidade ao horário de funcionamento das diferentes unidades);
- Estabelecer um teto financeiro (por exemplo, não gastar mais de 20 euros em transportes e museus);
- Dar preferência a um determinado modo de transporte ou mesmo percursos pedestres;

- Definir percursos evitando os locais de maior poluição atmosférica e ruído (relacionando este sistema com os de monitorização de qualidade do ar ou mapas de ruído) ou ainda de criminalidade;
- Estabelecer percursos evitando as ruas mais movimentadas ou dando preferência aos bares mais concorridos, etc.;
- Definir zonas de maior densidade de determinados equipamentos (por exemplo, museus) dentro de um raio definido pelo utilizador.

Relativamente à informação, é vital obter informação das administrações de turismo e transportes, bem como dos municípios e unidades turísticas abrangidos. É assim bastante importante obter o apoio da administração de turismo local, que normalmente congrega os principais agentes do setor, facilitando o acesso à informação, mas é igualmente relevante ter a chancela desta entidade, dando-lhe um cariz “oficial”, o que maximiza o recurso a esta aplicação por parte dos turistas, mais do que qualquer oferta de uma empresa privada.

Esta informação é posteriormente compilada em base de dados de cariz geográfico, que interage com um sistema de informação geográfica. Se for assegurada a confidencialidade dos dados, esta ferramenta poderá ainda fornecer dados sobre as deslocações dos turistas no destino, o que constituiria uma enorme mais-valia para a atividade turística, colmatando uma das mais importantes lacunas de informação ao nível do transporte de turistas.

## **6.5. Monitorização e acompanhamento**

- i. Implementar um sistema de monitorização, por parte das autoridades locais, de transportes ou de turismo, que permita medir adequadamente o desempenho da acessibilidade e mobilidade turística, possibilitando assim a sua correta gestão e avaliação das medidas adotadas
- ii. Estruturar um mecanismo de recolha de dados sobre o transporte de turistas, tentando captar os excursionistas e o turismo doméstico

**Exemplos de aplicação em Lisboa**

- Incluir perguntas sobre as deslocações dos turistas na cidade de Lisboa nos inquéritos correntes do OTL ou realizar inquéritos específicos sobre a mobilidade turística no destino, tentando perceber a razão na base da escolha do modo
- Nos museus, monumentos e outras atrações pode-se perguntar à entrada aos visitantes o modo de transporte que utilizou para ali chegar, tal como atualmente se faz com o local/país de residência



## 7. Conclusões

As falhas de conhecimento ao nível do transporte de turistas em cidades ficaram patentes na revisão bibliográfica. A ausência de políticas e de planeamento, a escassez de dados e os poucos exemplos de boas práticas acabam por ser uma consequência óbvia disso mesmo. Pelas suas características muito particulares, não basta ao transporte de turistas importar conhecimentos, modelos e soluções do setor dos transportes. Assim, são diversos os autores e instituições que têm vindo a indicar a necessidade imperativa de adoção de políticas e planos que integrem os setores do turismo e transportes.

A abordagem aqui realizada trabalhou como caso de estudo a cidade de Lisboa, procurando estudá-la a fundo em termos da acessibilidade e mobilidade turística e compará-la sempre que possível com outras cidades europeias, de modo a robustecer os princípios orientadores para a sustentabilidade do transporte de turistas e a permitir a sua replicação noutros contextos urbanos. O conjunto de diretrizes avançadas não encerra em si mesmo a solução para as deslocações turísticas urbanas, mas poderá dar um importante contributo para a sua sustentabilidade. A sua eficácia é tanto maior quanto mais ampla for a adoção dos princípios preconizados, caminhando em sentido contrário a aplicação isolada destas diretrizes.

Por outro lado há que ter em conta a permanente evolução do sistema urbano, em particular nos setores do turismo e dos transportes, sendo fulcral uma monitorização constante da eficácia da aplicação destes princípios e do seu nível de desempenho.

Este capítulo reúne as principais conclusões desta investigação, explorando os contributos deste trabalho para o conhecimento, e revisitando os objetivos de investigação, procurando responder às oito questões de investigação avançadas no capítulo inicial. Termina com sugestões de linhas de investigação futuras, considerando estudos subsequentes com base nas conclusões desta investigação ou outros de comparação com outras cidades ou mesmo de adaptação do quadro metodológico apresentado a outros contextos.

## **7.1. Contributos para o conhecimento**

O trabalho que agora finda pretende contribuir para o conhecimento do transporte de turistas, área de cruzamento de duas fortes disciplinas que raramente surgem articuladas, essencialmente à escala urbana como aqui se deu enfoque. Ao longo deste estudo ficou



patente a interdependência das políticas de transportes, de turismo e de ordenamento do território, evidenciando que os sistemas de transporte não devem focar unicamente o passageiro indiferenciado, mas considerar os diferentes tipos de passageiros, neste caso os turistas, e os fatores ambientais, numa perspetiva de sustentabilidade. É assim necessária uma abordagem integrada a estas temáticas, particularmente ao nível do planeamento urbano, por forma a consagrar as necessidades dos turistas, bem como as das comunidades locais.

O caso de estudo realizado em Lisboa permitiu um conhecimento aprofundado sobre a acessibilidade e mobilidade turística no principal destino turístico urbano nacional, abordagem nunca antes realizada a uma cidade portuguesa, ou mesmo internacional com esta amplitude. Um dos contributos desta investigação é o de consagrar praticamente todos os modos de transporte ao dispor dos turistas num destino turístico urbano.

Apesar de um baixo nível de satisfação dos turistas com o sistema de TC lisboeta, este caso de estudo foi esclarecedor quanto ao papel dos transportes urbanos regulares para o turismo, onde a larga maioria dos turistas recorre a estes ou aos modos suaves para descobrir a capital portuguesa. Percebe-se assim, tal como ficou igualmente evidenciado noutras cidades europeias analisadas, que a gestão sustentável da oferta de transportes turísticos pode e deve ser baseada nos modos suaves e coletivos existentes.

Existem de qualquer modo diversas melhorias passíveis de serem adotadas no sentido de melhorar significativamente as condições do transporte de turistas. Nomeadamente, a preferência dos turistas pelo andar a pé deve ser fomentada com a oferta de melhores condições à mobilidade suave e complementada com a adequação dos modos coletivos às necessidades dos turistas, o que acabará quase sempre por beneficiar igualmente as comunidades locais.

Estas intervenções no sistema de transportes podem passar por soluções mais pesadas, como medidas infraestruturais, mas é fulcral que assentem igualmente em soluções mais simples, atuando no campo dos tarifários ou da informação, as quais demonstraram ser de grande eficácia em diversas das cidades estudadas, desde que integradas, devidamente planeadas e com o envolvimento de diferentes agentes.

No caso da informação para os turistas, esta deve ser completa e coerente, devendo recorrer às ferramentas eletrónicas, mais flexíveis, as quais permitem uma maior adaptabilidade dos conteúdos e uma mais expedita atualização da informação. Isto é particularmente relevante na atividade turística pelas constantes alterações, sejam elas de preços, horários ou outras

ofertas temporárias, que os inúmeros agentes do setor constantemente se veem na iminência de fazer.

Existe a expectativa que este trabalho permita que os diferentes atores encontrem aqui uma importante ferramenta de auxílio para a gestão e ação política e de planeamento, no sentido de melhorar significativamente não só a experiência turística de quem visita as cidades como a qualidade de vida dos seus residentes.

## **7.2. Realização dos objetivos de investigação**

Os resultados desta dissertação contribuíram para obter uma resposta para a pergunta de partida desta dissertação:

- Como podem as deslocações dos turistas em destinos urbanos ser mais sustentáveis?

Assente em três objetivos principais – i. investigar a forma como os turistas se deslocam nas cidades, ii. analisar a acessibilidade e a oferta de mobilidade para os turistas nas cidades e iii. propor diretrizes para a sustentabilidade do transporte de turistas em cidades –, particularizaram-se uma série de questões para dois destes, cujas respostas pavimentaram o caminho para alcançar o terceiro objetivo e que se discutem de seguida.

### ***7.2.1. Investigar a forma como os turistas se deslocam nas cidades***

#### **i. Quais os modos de transporte utilizados nas deslocações?**

Os únicos dados obtidos sobre os modos de transporte escolhidos pelos turistas referem-se aos inquéritos aos turistas realizados pela Associação Turismo de Lisboa (ATL). Estes questionários permitem saber todos os modos usados por um turista no decurso da sua estada

e qual o modo preferencial pelo qual optou. O andar a pé surge destacado no topo das preferências, embora com uma distância considerável para os resultados obtidos noutras cidades europeias, o que levanta dúvidas sobre a forma de obtenção destes dados. Paradoxalmente, os TC surgem bem colocados na ordenação dos modos escolhidos preferencialmente para as deslocações no destino, surgindo no entanto como os itens de pior avaliação nos inquéritos ao grau de satisfação dos turistas.

Os transportes ditos turísticos acabam por ter uma utilização marginal em Lisboa, à semelhança do que sucede nas restantes cidades analisadas, exceção feita a Barcelona, onde um terço dos turistas recorre aos autocarros panorâmicos nos seus passeios pela cidade. Apesar deste caso particular, pode-se concluir que os transportes urbanos regulares, em conjugação com os modos suaves, estão capacitados para acorrer às necessidades dos turistas.

## **ii. Como são feitas as deslocações-tipo dos turistas?**

Delimitando as zonas de maior concentração de oferta turística e observando as principais atividades praticadas pelos turistas, estabeleceram-se os pontos de origem e destino das deslocações dos turistas em Lisboa. Cruzando essa informação com a oferta de transportes e as escolhas manifestadas pelos turistas nos inquéritos, conclui-se que as principais deslocações entre áreas de concentração turística distantes se fazem com recurso ao TC, enquanto dentro de cada macrozona turística a preferência recai sobre o andar a pé, não descurando a experiência turística dos passeios de elétrico pela zona histórica. Este padrão ocorre noutras cidades analisadas, embora em muitas delas as principais atrações turísticas estejam mais concentradas no centro tradicional da cidade, facilitando assim a locomoção a pé.

## **iii. Como é que os turistas obtêm informação sobre os transportes do destino?**

Os turistas recorrem a diferentes fontes de informação antes da viagem e durante a estada. Em ambos os casos os guias turísticos impressos surgem no topo das preferências, mas as fontes seguintes diferem, dando primazia no primeiro momento aos familiares e amigos e à internet, ao passo que no destino os conselhos obtidos junto dos alojamentos e população local surgem a seguir aos guias, relegando as consultas na internet para a última posição, contrariando tendências internacionais reveladas por agentes do setor. No caso de estudo de

Lisboa ficou evidente que é necessário fornecer mais e melhor informação aos turistas, de modo a levá-los a optar pelos modos de transporte mais sustentáveis nas suas deslocações.

#### **iv. Existem conflitos de mobilidade com a comunidade local?**

O crescimento do setor turístico em Lisboa tem registado um peso cada vez maior face ao número de residentes da cidade. As sobrecargas do turismo com impacte sobre a comunidade local são pontuais e limitadas a determinadas áreas da cidade de forte pendor turístico e em períodos do ano específicos de maior afluência de turistas. Mais significativos são os conflitos decorrentes do congestionamento do tráfego na cidade de Lisboa, que se concentram em diversas zonas de oferta turística. Desde as dificuldades impostas à circulação dos autocarros regulares e turísticos, à sobrecarga nos períodos de pico da manhã e da tarde nos TC ferroviários, passando pela poluição atmosférica excessiva nas artérias mais nobres e mais procuradas para a mobilidade pedestre, são várias as formas como estas pressões são sentidas pelos turistas.

Noutras cidades ocorrem igualmente estes conflitos, essencialmente quando as atrações turísticas são também as de lazer da comunidade local ou se situam junto aos locais de maior emprego, colocando enormes pressões sobre o sistema urbano.

### ***7.2.2. Analisar a acessibilidade e a oferta de mobilidade para os turistas nas cidades***

#### **i. Quais os modos de transporte ao dispor?**

Cidades da dimensão de Lisboa ou maiores dispõem normalmente de uma oferta de transportes assente em diversos modos, quer rodo- quer ferroviários, em conjunto com condições para a mobilidade pedonal e ciclável. A quantidade e a qualidade dessa oferta são o que difere de cidade para cidade, embora normalmente a oferta disponibilizada é satisfatória para acorrer às necessidades dos turistas. O cariz turístico das cidades faz também surgir um

conjunto de ofertas especificamente dirigidas aos turistas, embora o peso destes transportes difira bastante de acordo com as cidades.

**ii. Como é que a oferta de transportes se adapta às necessidades do turismo e de que forma essa oferta é comunicada?**

As redes de transportes urbanos são essencialmente desenhadas para acorrer à mobilidade regular da comunidade local. Os turistas não são normalmente vistos como uma parte importante da procura, pelo que as adaptações dos transportes regulares ao turismo passam essencialmente pela informação e ao nível tarifário. A produção de informação específica para o turismo permite ao turista perceber a oferta de transportes, ao passo que tarifas adaptadas às necessidades dos turistas facilitam o seu uso. Produtos mais direccionados são os transportes turísticos, que são desenhados de base para integrarem as necessidades dos turistas.

Relativamente à forma de comunicar esta oferta, ela recorre a diversos meios, mas resulta muitas vezes ineficaz, quer pela inadequação da informação prestada quer pela dificuldade em fazer chegar essa informação aos turistas. Ao invés dos residentes, o turista não é um utente regular do sistema de transportes que se possa ir trabalhando com tempo no sentido de o levar a recorrer ao TC ou a modos suaves. Esse caminho tem de ser feito de forma eficaz sem a colaboração do turista, sendo a informação clara e evidente uma ferramenta imprescindível.

**iii. A oferta de transportes regulares é suficiente para suprir as necessidades dos turistas?**

Apesar de diversas lacunas encontradas no decurso do caso de estudo a Lisboa, regra geral o TC chega a todas as zonas turísticas principais. À exceção dos autocarros, nenhum outro modo cobre na íntegra as áreas de maior concentração de atrações ou alojamentos. Contudo as limitações do serviço de autocarros, como a baixa velocidade comercial, por exemplo, levam a que este não seja o modo preferencial dos turistas, pelo que a intermodalidade é fulcral para o sucesso da oferta de transportes.

Esta intermodalidade não passa unicamente pela existência de modos com pontos de transbordo próximos um do outro. Desde logo a informação destaca-se como essencial, tal como discutido acima, mas também o desenho de interfaces adequados promove essa intermodalidade, bem como uma correta integração tarifária. A necessidade de adquirir novo bilhete ao mudar de modo torna-se por vezes como uma enorme barreira à mobilidade, com a

dificuldade em perceber o tarifário pelo qual optar, a forma de adquirir o bilhete, entre outras dificuldades.

Fica evidente, no entanto, que a base do sistema de transportes urbanos é regra geral suficiente para acorrer às necessidades dos turistas, sendo isso sim fulcral apostar em medidas suaves focadas na informação aos turistas e na adequação dos tarifários de transporte a esta atividade. Sem intervenção a estes níveis, outras medidas de maior monta poderão ser conduzidas ao insucesso.

#### **iv. O transporte de turistas é considerado no planeamento urbano e setorial?**

São escassas e pouco consistentes as referências encontradas ao transporte de turistas nos planos nacionais, regionais e locais revistos. Os poucos exemplos identificados destacam a importância de determinadas questões para as deslocações dos turistas, como a informação e as condições para os movimentos pedestres, avançando por vezes com algumas medidas pontuais, normalmente desenquadradas.

Os turistas não são tidos em conta no planeamento dos transportes em Portugal, apenas em pequenos casos isolados há um cruzamento destes dois setores, como em pequenas intervenções para disponibilizar mais um local de estacionamento para autocarros junto ao Mosteiro dos Jerónimos, por exemplo. Noutros contextos urbanos, surgem mais preocupações a este nível, como no caso de Londres, embora nem sempre de forma consistente, focando frequentemente apenas pequenas particularidades do transporte de turistas, como o acesso a zonas de maior concentração de atrações, e não cobrindo globalmente as deslocações turísticas.

### **7.3. Linhas de investigação futura**

O cariz inovador da abordagem integrada aqui realizada constitui um ponto de partida para o desenvolvimento futuro de trabalhos de investigação mais exploratórios na área do transporte de turistas. Alterações de âmbito de análise, como por exemplo estudos que façam a ponte com o acesso aos destinos urbanos ou com as deslocações para outros destinos na região, e

estudos focados num só modo de transporte ou em destinos turísticos que não de cidade, poderão encontrar aqui a base necessária para a correta perceção das necessidades e dos fatores que afetam as deslocações turísticas e a interação dos diferentes modos. O caso de estudo levado a cabo permite igualmente estabelecer as bases para a realização de estudos semelhantes noutras cidades com a mais-valia de poder comparar com a experiência do transporte de turistas na capital portuguesa.

Ficaram patentes ao longo da dissertação uma série de áreas onde o conhecimento é escasso ou que merecem ser estudados a fundo, destacando-se o lado da procura, no sentido de perceber com detalhe as deslocações dos turistas e quais as motivações na base da escolha do modo de transporte, por forma a melhor articular a oferta com a procura. Inquéritos especificamente focados nas deslocações dos turistas ou o recurso a ferramentas eletrónicas para apurar de forma ainda mais fina essas mesmas deslocações são ferramentas fulcrais para um melhor conhecimento no âmbito destas temáticas.

Perspetivas sociológicas também adicionam informação importante para o estudo destas questões, tentando perceber a forma como o contexto de origem dos turistas e o respetivo extrato social, por exemplo, estão relacionados com as opções de mobilidade no destino. Ainda neste campo importa aferir em maior detalhe as necessidades de mobilidade das comunidades locais, por forma a amenizar os potenciais conflitos com a atividade turística.

Mais do que uma dificuldade no estudo da acessibilidade e mobilidade turística, enquadrar o turismo doméstico e os excursionistas é um desafio para a própria atividade turística, segmentos que raramente são captados nos estudos na área do turismo. A informação turística, essencialmente a forma como esta é comunicada aos turistas, é outra área merecedora de atenção e de vital importância, podendo residir aqui o sucesso de muitas medidas que visem a sustentabilidade da acessibilidade e mobilidade turística.

De referir ainda que um correto conhecimento dos agentes envolvidos nestas áreas em diferentes contextos urbanos possibilita também uma maior agilização na implementação das medidas de mobilidade turística e na integração das questões relacionadas com esta no planeamento urbano. Facilita ainda a monitorização e o acompanhamento da implementação de planos ou medidas específicas que visem as deslocações turísticas, constituindo valiosos contributos para conhecer as soluções de maior eficácia ao nível do transporte de turistas, nomeadamente soluções como a de um sistema de planeamento de viagens e navegação para turistas, concetualizado neste estudo.





# Bibliografia

- Albalade, D. & Bel, G. (2010) Tourism and urban public transport: Holding demand pressure under supply constraints, *Tourism Management*, 31 (3), 425-433
- Alps Mobility (2001) *Alps mobility – Pilot projects for environmentally sound travel logistics*, Wien
- Alves, M. (2009) Mobilidade e Acessibilidade: conceitos e novas práticas, *Indústria e Ambiente*, 55, 12-14
- AML (2005) *Colóquio 'Que mobilidade em Lisboa? Realidade e Utopia'*, Assembleia Municipal de Lisboa, Lisboa
- APA (2010) *Projecto Mobilidade Sustentável*, Agência Portuguesa do Ambiente, <http://www.mobilidade.weblx.net>, acedido em 19.10.2010
- ARTIST Consortium (2000) *ARTIST – Agenda for Research on Tourism by Integration of Statistics/Strategies, Summary Report*, <http://www.cordis.lu/transport/src/48315.htm>
- Ashworth, G.J. (1992) Is there an urban tourism?, *Tourism Recreation Research*, 17 (2), 3-8
- ATL (1998) Programa Lisboa 2002, Associação Turismo de Lisboa, Lisboa
- ATL (2001) Programa Lisboa 2010, Associação Turismo de Lisboa, Lisboa
- ATL (2002) Plano de Marketing e Comunicação 2003-2006 – Síntese do Relatório Final, Associação Turismo de Lisboa, Lisboa
- ATL (2006b) Lisboa 2010 – Plano de Marketing Estratégico para o Turismo de Lisboa – Relatório Final, Associação Turismo de Lisboa, Lisboa
- ATL (2011) TLx14 – Plano Estratégico para o Turismo de Lisboa, Associação Turismo de Lisboa, Lisboa
- Banister, D. *et al.* (2001) *European Transport Policy and Sustainable Mobility*, Spon Press, New York
- Banister, D. (2005) *Unsustainable Transport: City Transport in the New Century*, Routledge Publishing, Oxford
- Barr, S., Shaw, G., Coles, T. & Prillwitz, J. (2010) 'A holiday is a holiday': practicing sustainability, home and away, *Journal of Transport Geography*, 18 (3), 474-481
- Baysan, S. (2001) Perceptions of the environmental impacts of tourism: a comparative study of the attitudes of German, Russian and Turkish tourists in Kemer, Antalya, *Tourism Geographies*, 3 (2), 218-235
- Becken, S. (2005) Towards Sustainable Tourism Transport: An Analysis of Coach Tourism in New Zealand, *Tourism Geographies*, 7 (1), 23-42
- Becker, C. & George, B.P. (2011) Rapid Rail Transit and Tourism Development in the United States, *Tourism Geographies*, 13 (3), 381-397
- Berke, P.R. & Conroy, M.M. (2000) Are we planning for sustainable development, *Journal of the American Planning Association*, 66 (1), 21-33
- Bieger, T. & Laesser, C. (2004) Information Sources for Travel Decisions: Toward a Source Process Model, *Journal of Travel Research*, 42 (4), 357-371
- Bramwell, B. & Lane, B. (2008) Editorial: Priorities in Sustainable Tourism Research, *Journal of Sustainable Tourism*, 16 (1), 1-4
- Brown, B. (2007) Working the Problems of Tourism, *Annals of Tourism Research*, 34 (2), 364-383
- Capitals ITTS (2003) *Newsletter – Issue 1*, Capitals providing Integrated Travel and Tourism Services, Information Society Technologies

- CCDRLVT (2007) *Lisboa 2020: Uma Estratégia de Lisboa para a Região de Lisboa*, Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional de Lisboa e Vale do Tejo, Lisboa
- CCDRLVT (2012) *PROT-AML*, Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional de Lisboa e Vale do Tejo, <http://www.ccdr-lvt.pt/pt/prot-aml/54.htm>, acedido em 16.10.2012
- CCRLVT (2001) *Plano Estratégico da Região de Lisboa, Oeste e Vale do Tejo – 2000-2010 O Horizonte da Excelência*, Comissão de Coordenação da Região de Lisboa e Vale do Tejo, 2.ª edição, Lisboa
- CCRLVT (2002) *Plano Regional de Ordenamento do Território da Área Metropolitana de Lisboa*, Comissão de Coordenação da Região de Lisboa e Vale do Tejo, Lisboa
- CEC (2001) *European transport policy for 2010: time to decide*, COM (2001) 370, Commission of the European Communities, Brussels
- CEC (2003) *2003 Environment Policy Review – Consolidating the environmental pillar of sustainable development*, COM (2003) 745, Commission of the European Communities, Brussels
- CEC (2005) *Working together for growth and jobs – A new start for the Lisbon Strategy*, COM (2005) 24, Commission of the European Communities, Brussels
- CEC (2007a) *Agenda for a sustainable and competitive European tourism*, COM (2007) 621, Commission of the European Communities, Brussels
- CEC (2007b) *Livro Verde: Por uma nova cultura de mobilidade urbana*, COM (2007) 551, Comissão das Comunidades Europeias, Bruxelas
- CEC (2009) *Green paper – TEN-T: A policy review, Towards a Better Integrated Transeuropean Transport Network at the Service of the Common Transport Policy*, COM (2009) 44, Commission of the European Communities, Brussels
- Ceron, J.P. & Dubois, G. (2003a) *Tourisme et changement climatique: une relation a double sens – Le cas de la France*, communication presented in “1<sup>ère</sup> Conférence Internationale sur le Changement Climatique et le Tourisme”, Djerba, Tunisia, 9-11 April 2003, World Tourism Organization
- Ceron, J.P. & Dubois, G. (2003b) *Changes in Leisure/Tourism Mobility Patterns facing the Stake of Global Warming: The Case of France*, communication presented in “International Conference Human Mobility in a Globalising World”, Palma de Mallorca, Spain, 3-5 April 2003, International Geographical Union & Universitat de les Illes Balears
- Ceron, J.P. & Dubois, G. (2007) Limits to Tourism? A Backcasting Scenario for Sustainable Tourism Mobility in 2050, *Tourism and Hospitality Planning & Development*, 4 (3), 189-208
- Cho, B.-H. (2000) Destination, in Jafari, J. (Ed.), *Encyclopedia of Tourism*, pp 144-145, Routledge, London
- CML (1992) *Plano Estratégico de Lisboa*, Câmara Municipal de Lisboa – Direcção de Projecto de Planeamento Estratégico, Lisboa
- CML (1994) *Plano Director Municipal de Lisboa*, Câmara Municipal de Lisboa, Lisboa
- CML (2004) *Desenvolvimento Económico e Competitividade Urbana de Lisboa*, Colecção de Estudos Urbanos – Lisboa XXI, 2, Câmara Municipal de Lisboa, Lisboa
- CML (2005a) *Lisboa: O Desafio da Mobilidade*, Colecção de Estudos Urbanos – Lisboa XXI, 7, Câmara Municipal de Lisboa, Lisboa
- CML (2005b) *Visão Estratégica – Lisboa 2012*, Câmara Municipal de Lisboa, Lisboa
- CML (2008) *Carta Municipal de Direitos dos Peões*, Câmara Municipal de Lisboa, Lisboa

- CML (2009a) *Grandes Opções do Plano 2010-2013*, Câmara Municipal de Lisboa, Lisboa
- CML (2009b) *Carta Estratégica de Lisboa 2010-2024*, Câmara Municipal de Lisboa, Lisboa
- CML (2009c) *Plano de Acessibilidade Pedonal de Lisboa – Proposta de Metodologia*, Câmara Municipal de Lisboa, Lisboa
- CML (2010) *Evolução do Planeamento Urbano de Lisboa*, Câmara Municipal de Lisboa, [http://pdm.cm-lisboa.pt/ap\\_2.html](http://pdm.cm-lisboa.pt/ap_2.html), acedido em 30.09.2010
- CML (2012h) *Plano Diretor Municipal de Lisboa*, Câmara Municipal de Lisboa, <http://pdm.cm-lisboa.pt>, acedido em 15.09.2012
- Concertour (2012) *Project description*, [http://concertourproject.eu/project\\_description](http://concertourproject.eu/project_description), acedido em 25.09.2012
- Cortright, J. (2010) *Measuring Urban Transportation Performance – A Critique of Mobility Measures and a Synthesis*, CEOs for Cities, Chicago
- Costa, A.H.P. (2008) Transportes Públicos, *Manual do Planeamento de Acessibilidades e Transportes*, Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Norte, Porto
- CST (2005) *Defining Sustainable Transportation*, The Centre for Sustainable Transportation, Winnipeg
- CTP (2005) *Reinventando o Turismo em Portugal: Estratégia de Desenvolvimento Turístico Português no I Quartel do Século XXI*, Confederação do Turismo Português, Lisboa
- Debbage, K.G. & Daniels, P. (1998) The tourist industry and economic geography: missed opportunities, in Ioannides, D. & Debbage, K.G. (Eds.) *The Economic Geography of the Tourist Industry*, 17-30, Routledge, London
- Decrop, A. (2004) Trustworthiness in qualitative tourism research in Phillimore, J. & Goodson, L. (Eds.) *Qualitative research in tourism*. Routledge, London
- Deloitte (2010) *Associação de Turismo de Lisboa –Plano Estratégico 2011-2014*, Lisboa
- DELTA (2012) *DELTA Project*, <http://www.delta-project.eu>, acedido em 25.09.2012
- DGTT/DTL (2000) *Mobilidade e Transportes na AML*, Direcção-Geral de Transportes Terrestres/Delegação de Transportes de Lisboa, Lisboa
- Dickinson, J.E. et al. (2004) Journeys to heritage attractions in the UK: a case study of National Trust property visitors in the south west, *Journal of Transport Geography*, 12, 103-113
- Dickinson, J., Lumsdon, L. & Robbins, D. (2011) Slow travel: issues for tourism and climate change, *Journal of Sustainable Tourism*, 19 (3), 281-300
- Dickinson, J., Robbins, D. & Fletcher, J. (2009) Representation of Transport: A Rural Destination Analysis, *Annals of Tourism Research*, 36 (1), 103-123
- Dubois, G. & Ceron, J.P. (2007) How heavy will the burden be? Using scenario analysis to assess future tourism greenhouse gas emissions in Peeters, P. (Ed.) *Tourism and Climate Change Mitigation: Methods, greenhouse gas reductions and policies*, NHTV Academic Studies No. 6, NHTV, Breda
- Dubois, G., Peeters, P., Ceron, J.-P. & Gössling, S. (2011) The future tourism mobility of the world population: Emission growth versus climate policy, *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 45 (10), 1031-1042
- Duval, D.T. (2007) *Tourism and Transport: Modes, Networks and Flows*, Channel View Publications, Clevedon

- Dwyer, L., Forsyth, P. & Rao, P. (2000) The price competitiveness of travel and tourism: a comparison of 19 destinations, *Tourism Management*, 21 (1), 9-22
- EC (2003) *European Eco-label for tourist accommodation service*, Directorate-General Environment, European Commission, <http://www.eco-label-tourism.com>
- EC (2011a) *A Roadmap for moving to a competitive low carbon economy in 2050*, COM (2011) 112, European Commission, Brussels
- EC (2011b) *Roadmap to a Single European Transport Area – Towards a competitive and resource efficient transport system*, COM (2011) 144, European Commission, Brussels
- ECMT (2000) *Transport and Leisure – Round Table 111. Report of the Hundred and Eleventh Round Table on Transport Economics*, Economic Research Centre, European Conference of Ministers of Transport, Paris
- ECMT (2002a) *Transport and Exceptional Public Events – Conclusions of Round Table 122, Paris, 7-8 March 2002*, European Conference of Ministers of Transport, Paris
- ECMT (2002b) *Implementing Sustainable Urban Travel Policies*, European Conference of Ministers of Transport, Paris
- ECMT (2003) *Transport and Exceptional Public Events – Round Table 122*, European Conference of Ministers of Transport, Organisation for Economic Co-operation and Development, Paris
- ECMT (2004a) *Assessment and Decision Making for Sustainable Transport*, European Conference of Ministers of Transportation, Organization for Economic Co-operation and Development, Paris
- ECMT (2004b) *Improving Access to Public Transport*, European Conference of Ministers of Transportation, Organization for Economic Co-operation and Development, Paris
- EEA (2001) *Environmental Signals 2001*, European Environment Agency, Copenhagen
- EEA (2003) *Europe's environment: the third assessment. Environmental Assessment no. 10*, European Environment Agency, Copenhagen
- EEA (2007) *Europe's environment: the fourth assessment*, European Environment Agency, Copenhagen
- EHTF, ETC & EH (1999) *Making the Connections: A practical guide to tourism management in historic towns*, Report no. 49, English Historic Towns Forum, English Tourism Council & English Heritage, Bristol
- ETC (2001) *Tourism and Transport: The issues and the solutions*, English Tourism Council, London
- ETC & ETAG (2004) *Tourism Trends for Europe*, European Travel Commission & European Travel & Tourism Action Group, Bruxelles
- Ferreira, V.M. (1997) *Lisboa, a metrópole e o rio: Centralidade e requalificação das frentes de água*, Bizâncio, Lisboa
- Ferreira, M. (2004) Comunicação oral no Colóquio 'Desafios para uma melhor e mais segura mobilidade em Lisboa', 17.09.2004, Lisboa
- Forum for the Future (2009) *Tourism 2023: Four scenarios, a vision and a strategy for UK outbound travel and tourism*, London
- Fourie, J. & Santana-Gallego, M. (2011) The impact of mega-sport events on tourist arrivals, *Tourism Management*, 32 (6), 1364–1370

- Francis, N. (2012) Using the opportunity of London 2012 to increase walking and cycling in *International Workshop on Urban Mobility and Tourism: Lisboa*, INTA – International Urban Development Association, <http://lisbon2012.inta-aivn.org>, acedido em 17.10.2012
- Frändberg, L. (1998) *Distance Matters: An inquiry into the relation between transport and environmental sustainability in tourism*, Humanekologiska Skrifter, Göteborg University, Göteborg
- Gärling, T. (2007) *Threats from car traffic to the quality of urban life: problems, causes, and solutions*, Elsevier Science, Amsterdam
- GCNELPT (2010) *Plano Tecnológico – Portugal a Inovar*, Gabinete do Coordenador Nacional da Estratégia de Lisboa e do Plano Tecnológico, <http://www.planotecnologico.pt>, acedido em 18.10.2010
- Gössling, S. (2002) Global environmental consequences of tourism, *Global Environmental Change*, 12, 283-302
- Green Globe (2000) *The Green Globe 21 Standard for Travel and Tourism Companies*. ed. Green Globe, London
- Gretzel, U. & Jamal, T. (2009) Conceptualizing the Creative Tourist Class: Technology, Mobility, and Tourism Experiences, *Tourism Analysis*, 14, 471-481
- GSEOTC (2009) *Política de Cidades POLIS XXI 2007-2013*, Gabinete do Secretário de Estado do Ordenamento do Território e das Cidades, Ministério do Ambiente, do Ordenamento do Território e do Desenvolvimento Regional, Lisboa
- Guba, E.G. & Lincoln, Y.S. (1998) Competing paradigms in qualitative research in Lincoln, Y.S (Ed.), *The Landscape of Qualitative Research: Theories and Issues*, Sage Publications, Thousand Oaks
- Guiver, J., Lumsdon, L. & Morris, K. (2007) The Role of Scheduled Buses in Reducing Car Journeys in Tourist Areas in Peeters, P. (Ed.) *Tourism and Climate Change Mitigation: Methods, greenhouse gas reductions and policies*, NHTV Academic Studies No. 6, NHTV, Breda
- Gutiérrez, J. (2009) Transport and Accessibility in Kitchin, R. & Thrift, N. (Eds.), *International Encyclopedia of Human Geography*, Elsevier, Oxford
- Hall, D.R. (1999) Conceptualising tourism transport: inequality and externality issues. *Journal of Transport Geography*, 7 (3), 181-188
- Hall, C.M. (2010) Crisis events in tourism: subjects of crisis in tourism. *Current Issues in Tourism*, 13 (5), 401-417
- Handy, S. (2002) *Accessibility vs. Mobility: Enhancing Strategies for Addressing Automobile Dependence in the U. S.*, European Conference of Ministers of Transportation, Organization for Economic Co-operation and Development, Paris
- Henriques, C. (2002) *Planeamento e Gestão do Turismo Sustentável nas Cidades e seus Centros Históricos – O Caso de Lisboa*, Faculdade de Economia, Universidade do Algarve, Faro
- Henriques, E.B. (1996) *A Lisboa turística, entre o imaginário e a cidade: A construção de um lugar turístico urbano*, Edições Colibri, Lisboa
- Herala, N. (2003) Regulating traffic with land use planning, *Sustainable Development*, 11 (2), 91-102
- Holden, E. (2008a) *Achieving Sustainable Mobility: Everyday and Leisure-time Travel in the EU*, Ashgate, Surrey
- Holden, M. (2008b) The tough minded and the tender minded: A pragmatic turn for sustainable development planning and policy, *Planning Theory and Practice*, 9(4), 475-496



- Holding, D.M. (2001) The Sanfte Mobilitaet project: achieving reduced car-dependence in European resort areas. *Tourism Management*, 22 (4), 411-417
- Høyer, K.G. (2000) Sustainable tourism or sustainable mobility? The Norwegian case, *Journal of Sustainable Tourism*, 8 (2), 147-160
- Hyde, K.F. (2008) Information Processing and Touring Planning Theory, *Annals of Tourism Research*, 35 (3), 712-731
- Inskeep, E. (1998) *Guide for Local Authorities on Developing Sustainable Tourism*, World Tourism Organization, Madrid
- INTA (2012) *International Workshop on Urban Mobility and Tourism: Lisboa*, International Urban Development Association, <http://lisbon2012.inta-aivn.org>, acedido em 17.10.2012
- Israeli, Y. & Mansfeld, Y. (2003) Transportation accessibility to and within tourist attractions in the Old City of Jerusalem. *Tourism Geographies*, 5 (4), 461-481
- Janic, M. (2006) Sustainable Transport in the European Union: A Review of the Past Research and Future Ideas, *Transport Reviews*, 26 (1), 81-104
- Jansen, G. & Vanderschuren, M. (2000) Developing tourism mobility policies: an agenda for the future, *Tourism*, Special Issue: Mobility management in tourism destinations, 48 (3), 243-256
- Jansen-Verbeke, M. (1986) Inner city tourism: Resources, tourists, and promoters, *Annals of Tourism Research*, 13 (1), 79-100
- Jansen-Verbeke, M. (1991) Leisure shopping: A magic concept for the tourism industry?, *Tourism Management*, 12 (1), 9-14
- Jick, T.D. (1979) Mixing qualitative and quantitative methods: Triangulation in action, *Administrative Science Quarterly*, 24, 602-611
- Jorritsma, P. & Korteweg, J.A. (2009) Leisure Traffic from an Economic Welfare Perspective in AET (Ed.) *European Transport Conference 2009 Proceedings*, Association for European Transport, London
- Kenworthy, J. & Laube, F. (2002) Urban transport patterns in a global sample of cities & their linkages to transport infrastructure, land use, economics & environment, *World Transport Policy & Practice*, 8 (2), 5-19
- Klassen, N., Makowiac, D., Reisen, D. & Greischel, P. (2008) Daytrips by Bus: A Challenge for Cities and Tour Operators in *European Transport Conference 2008 Proceedings*, Leeuwenhorst, the Netherlands, October 6-8
- Klein, R. (2003) *Tourism and Mobility in Historical Cities*, Toledo, Spain, 17-20 September 2003, Consorcio de Toledo & Tourism Site, Toledo
- Kojima, K. & Ryan, L. (2010) *Transport Energy Efficiency: Implementation of IEA Recommendations since 2009 and next steps*, Information Paper, International Energy Agency, Paris
- Korver, W. (2004) The emerging market of the elderly in *OECD Workshop on Leisure Travel, Tourism Travel and the Environment*, Berlin, Germany, November 4-5
- Kramer, R., Modsching, M. & ten Hagen, K. (2006) A City Guide Agent Creating and Adapting Individual Sightseeing Tours Based on Field Trial Results, *International Journal of Computational Intelligence Research*, 2 (2), 191-206
- Lamb, B. & Davidson, S. (1996) Tourism and Transportation in Ontario, Canada in Harrison, L.C. & Husbands, W. (Eds.), *Practicing Responsible Tourism: International Case Studies in Tourism Planning, Policy, and Development*, John Wiley & Sons, New York

- Law, C.M. (1996) *Tourism in Major Cities*, International Thomson Business Press, London
- Law, C.M. (2002) *Urban Tourism: The visitor economy and the growth of large cities*, Second edition, Continuum, London
- Lew, A. & McKercher, B. (2006) Modeling Tourist Movements: A Local Destination Analysis, *Annals of Tourism Research*, 33 (2), 403-423
- Linnenbrink, W. (2000) Tourism and Public Transport: Selected examples from the Hochsauerland District, *Public Transport International*, 6/2000, 40-43
- Litman, T. (2003) *Sustainable Transportation and TDM: Planning that Balances Economics, Social and Ecological Objectives*, Victoria Transport Policy Institute, Victoria
- Litman, T. (2011) *Measuring Transportation: Traffic, Mobility and Accessibility*, Victoria Transport Policy Institute, Victoria
- Litman, T. (2012) *Evaluating Accessibility for Transportation Planning: Measuring People's Ability To Reach Desired Goods and Activities*, Victoria Transport Policy Institute, Victoria
- Lobo, A. (2007) Turismo e Alterações Climáticas: como pode o Sector do Turismo Contribuir para a Redução do Consumo de Energia e Emissões de CO<sub>2</sub>?, *Prospectiva e Planeamento*, 14, 135-157
- Lohmann, G. (2006) *Developing Gateways as Tourist Destinations: Ferry Services and Nodal Functions in Wellington and Picton*, A thesis submitted to the Victoria University of Wellington in fulfilment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy in Tourism Management, Victoria University of Wellington
- Lumsdon, L. (2000) Transport and Tourism: Cycle Tourism – A Model for Sustainable Development?, *Journal of Sustainable Tourism*, 8 (5), 361-377
- Lumsdon, L. (2006a) Factors affecting the design of tourism buses, *Annals of Tourism Research*, 33 (3), 748-766
- Lumsdon, L. (2006b) The urban destination: walking and tourism in *Walking City International Conference*, Porto, Portugal, June 2-3
- Lumsdon, L. & Page, S.J. (Eds.) (2004) *Tourism and transport: issues and agenda for the new millennium*, Elsevier, Oxford
- Macário, M.R. (2005) *Quality management in urban mobility systems: an integrated approach*, Dissertação para obtenção do Grau de Doutor em Transportes, Instituto Superior Técnico, Universidade Técnica de Lisboa, Lisboa
- Mandeno, T.G. (2011) *Is Tourism a Driver for Public Transport Investment?*, A thesis submitted in partial fulfilment for the degree of Master of Planning at the University of Otago, University of Otago, Dunedin
- Manente, M. (2000) Visitor and mobility management in an urban development strategy, *Tourism*, Special Issue: Mobility management in tourism destinations, 48 (3), 217-223
- Maria, J. & Rodrigues, J.C. (2002) Um SIG Incorporando Modelos de Investigação Operacional na Abordagem de Problemas Práticos em Turismo Urbano, in A.D. Figueiredo, J.P. Costa (Eds.), *Actas da 3ª Conferência da Associação Portuguesa de Sistemas de Informação*, 20-22 Novembro, Coimbra, Portugal
- Mayor of London (2004) *Making London a walkable city: The Walking Plan for London*, London
- Mayor of London (2010) *Mayor's Transport Strategy*, London

- McKercher, B. (1993) Some fundamental truths about tourism: understanding tourism's social and environmental impacts, *Journal of Sustainable Tourism*, 1 (1), 6-15
- MEE (2011) *Plano Estratégico dos Transportes: Mobilidade Sustentável Horizonte 2011-2015*, Ministério da Economia e do Emprego, Lisboa
- MEI (2007) *Plano Estratégico Nacional do Turismo: Para o Desenvolvimento do Turismo em Portugal*, Ministério da Economia e da Inovação, Lisboa
- Meijer, R. (2012) *Traffic planning in Amsterdam: Shared spaces, Shared mobility*, City of Amsterdam, [http://www.impacts.org/euroconference/Paris2012/presentations/8\\_Amsterdam.pdf](http://www.impacts.org/euroconference/Paris2012/presentations/8_Amsterdam.pdf), acedido em 14.10.2012
- Miles, M.B. & Huberman, A.M. (1994) *Qualitative Data Analysis*, 2nd Edition, Sage Publications, Thousand Oaks
- Minghetti, V & Celotto, E. (2000) Accessibility and tourism mobility: emerging problems, strategies and transferability, *Tourism*, Special Issue: Mobility management in tourism destinations, 48 (3), 235-242
- Modsching, M., Kramer, R., ten Hagen, K. & Gretzel, U. (2008) Using Location-Based Tracking Data to Analyze the Movements of City Tourists, *Journal of Information Technology & Tourism*, 10 (1), 31-42
- Monteiro, C.A. & Teixeira, A. (2006) Local Sustainable Mobility Management: Are Portuguese Municipalities Aware?, *FEP Working Papers*, 225, Universidade do Porto, Porto
- Moore, N. (2006) *How to do Research: A Practical Guide to Designing and Managing Research Projects*, SAGE, London
- MOPTC (2009) *Plano Estratégico de Transportes 2008-2020*, Ministério das Obras Públicas, Transportes e Comunicações, Lisboa
- Morin, E. (2001) *Seven complex lessons in education for the future*, Education on the Move Series, UNESCO Publishing, Paris
- MOST (2002) *Mobility Management for Tourism and Education*, MOST News, 4, May 2002, Mobility Management Strategies for the next Decades
- NCHRP (2004) *NCHRP Synthesis 329: Integrating Tourism and Recreation Travel with Transport Planning and Project Delivery – A Synthesis of Highway Practice*, National Cooperative Highway Research Program, Transportation Research Board, Washington DC
- Nguyen, Q.N., Cavada, D. & Ricci, F. (2004) On-Tour Interactive Travel Recommendations in Frew, A.J. (Ed.) *Information and Communication Technologies in Tourism 2004*, Springer, Wien
- NHTV (2004) *European tourism, transport and environment, Second draft deliverable 1 for the DG-ENTR MusTT project*, NHTV Centre for Sustainable Tourism and Transport, Breda
- NRP (2001) *Transport and Environment – Interactions Switzerland/Europe*, National Research Programme NRP 41, <http://www.nfp41.ch>
- Nunes da Silva, F. (2006) *A Intermodalidade como um Desafio para a Mobilidade Sustentável nos Espaços Urbanos*, Ponto de Encontro Lisboa E-Nova, Sessão de 15.03.2006
- Observatório do QREN (2008) *Programa Operacional Regional de Lisboa 2007-2013*, Observatório do QREN – Quadro de Referência Estratégico Nacional, Lisboa
- OECD (1999) *Project on Environmentally Sustainable Transport (EST): The economic and social implications of sustainable transportation, Proceedings from the Ottawa Workshop*, Environment

- Directorate, Environment Policy Committee, Organisation for Economic Co-operation and Development, Paris
- OECD (2002) *Household Tourism Travel: Trends, environmental impacts and policy responses*, Environment Directorate, Organisation for Economic Co-operation and Development, Paris
- OECD (2012) *OECD Tourism Trends and Policies 2012*, Organisation for Economic Co-operation and Development, OECD Publishing, Paris
- Oliveira, V. & Pinho, P. (2010) City profile: Lisbon, *Cities*, 27 (2010), 405–419
- Páez, A., Scott, D.M. & Morency, C. (2012) Measuring accessibility: positive and normative implementations of various accessibility indicators, *Journal of Transport Geography*, 25 (2012), 141-153
- Page, S.J. (1999) *Transport and tourism – Themes in Tourism*, Longman, London
- Page, S. & Hall, M. (2003) *Managing Urban Tourism*, Prentice Hall, Harlow
- Partidário, M.R. (coord.) (2002) *Proposta de um Quadro de Acção Estratégica para um Desenvolvimento Sustentável do Turismo de Lisboa – Relatório Final, Vol. I*, Faculdade de Ciências e Tecnologia, Universidade Nova de Lisboa/Associação Turismo de Lisboa, Lisboa
- Partidário, M.R. & Pimenta, R. (2005) Desenvolvimento Sustentável do Turismo em Lisboa – Quadro de Acção Estratégica, *Revista Turismo e Desenvolvimento*, 2 (1), 9-19
- PCM (2006) *Estratégia Nacional de Desenvolvimento Sustentável – ENDS 2015*, Presidência do Conselho de Ministros, Lisboa
- Pearce, D.G. (2001) Tourism, Trams and Local Government Policy-making in Christchurch, New Zealand, *Current Issues in Tourism*, 4 (2-4), 331-354
- Peeters, P. (2004) European tourism, transport and environmental impacts in *OECD Workshop on Leisure Travel, Tourism Travel and the Environment*, Berlin, Germany, November 4-5
- Peeters, P. (2007) Mitigating tourism's contribution to climate change – An introduction in Peeters, P. (Ed.) *Tourism and Climate Change Mitigation: Methods, greenhouse gas reductions and policies*, NHTV Academic Studies No. 6, NHTV, Breda
- Peeters, P. & Dubois, G. (2010) Tourism travel under climate change mitigation constraints, *Journal of Transport Geography*, 18 (3) 447-457
- Peeters, P., Gössling, S. & Becken, S. (2006) Innovation towards tourism sustainability: climate change and aviation, *Int. J. Innovation and Sustainable Development*, 1 (3), 184-200
- Peeters, P., Szimba, E. & Duijnisveld, M. (2007) Major environmental impacts of European tourist transport, *Journal of Transport Geography*, 15 (2), 83-93
- Plaza, B. (2000) Guggenheim Museum's Effectiveness to Attract Tourism, *Annals of Tourism Research*, 27 (4), 1055-1058
- Potier, F. (2000) National and international tourism mobility across Europe: Current situation and trends in Manente, M. & Minghetti, V. (Ed.) *Visitor and Mobility Management in Tourism Destinations: Spatial Behaviour, Accessibility and Information*, Centro Internazionale di Studi sull'Economia Turistica, Venezia
- Predit (2002) *Recherches Stratégiques – 180 recherches terminées*, Programme National de Recherche et d'Innovation dans les Transports Terrestres, <http://www.predit.prd.fr/02%2Dpredit/01/publication/fiches/pub0057.htm>

- Prideaux, B. (2000a) The role of the transport system in destination development, *Tourism Management*, 21 (1), 53-63
- Prideaux, B. (2000b) Links between transport and tourism - past, present and future, in Faulkner, B., Moscardo, G. & Laws, E. (Eds.), *Tourism in the 21st Century: Reflection on Experience*, pp 91-109, Cassells Academic, London
- Proost, S. & Van Dender, K. (2010) *What Sustainable Road Transport Future? Trends and Policy Options*, Discussion Paper 2010-14, Joint Transport Research Centre, International Transport Forum, Paris
- Pucher, J. & Buehler, R. (2008) Making Cycling Irresistible: Lessons from The Netherlands, Denmark and Germany, *Transport Reviews*, 28 (4), 495- 528
- Quarmby, D. (2006) Tourism and transport: conflicts and synergies in *European Transport Conference 2006 Proceedings*, Strasbourg, France, September 18-20
- Reiner, K. *et al.* (2001) Soft Mobility: making tourism in Europe more sustainable, *Tourism Focus*, 13, pp 75-78, Division of Technology, Industry and Economics, United Nations Environment Programme, Paris
- Robbins, D. (2003) Public transport as a visitor attraction in Fyall, A, Garrod, B. & Leask, A. (Eds.) *Managing Visitor Attractions: New Directions*, Butterworth-Heinemann, Oxford
- Robbins, D. & Dickinson, J. (2007) Can Domestic Tourism Growth and Reduced Car Dependency Be Achieved Simultaneously in the UK? in Peeters, P. (Ed.) *Tourism and Climate Change Mitigation: Methods, greenhouse gas reductions and policies*, NHTV Academic Studies No. 6, NHTV, Breda
- Rodrigue, J.-P., Comtois, C. & Slack, B. (2013) *The Geography of Transport Systems*, 3<sup>rd</sup> edition, Routledge, New York
- Rodríguez, B., Molina, J., Pérez, F. & Caballero, R. (2012) Interactive design of personalised tourism routes, *Tourism Management*, 33 (4), 926-940
- RTA (2001) *Plano Regional de Turismo do Algarve Anos 2000*, Região de Turismo do Algarve, Faro
- Salgueiro, T.B. (2002) Desenvolvimento Urbano de Lisboa, *Revista de Estudos Regionais*, 5, pp 7-22, Instituto Nacional de Estatística, Lisboa
- Saenz-de-Miera, O. & Rosselló, J. (2012) The responsibility of tourism in traffic congestion and hyper-congestion: A case study from Mallorca, Spain, *Tourism Management*, 33 (2) 466-479
- Schiefelbusch, M., Jain, A., Schäfer, T. & Müller, D. (2007) Transport and tourism: roadmap to integrated planning developing and assessing integrated travel chains, *Journal of Transport Geography*, 15 (2), 94-103
- Schmidt, L. & Nave, J.G. (coord.) (2004) *O Automóvel: Usos e Desusos do Transporte Individual*, Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa, Lisboa
- Sen, L. & Mayfield, S. (2004) Accessible Tourism: Transportation to and Accessibility of Historic Buildings and Other Recreational Areas in the City of Galveston, Texas, *Public Works Management & Policy*, 8 (4), 223-234
- Shoval, N. & Isaacson, M. (2007) Tracking Tourists in the Digital Age, *Annals of Tourism Research*, 34 (1), 141-159
- Shoval, N. & Raveh, A. (2004) Categorization of tourist attractions and the modeling of tourist cities: based on the co-plot method of multivariate analysis, *Tourism Management*, 25 (6), 741-750
- Silverman, D. (2000) *Doing Qualitative Research*, Sage Publications, Thousand Oaks

- Small, K.A. & Van Dender, K. (2008) Long-run Trends in Transport Demand, Fuel Price Elasticities and Implications of the Oil Outlook for Transport Policy, *Oil Dependence: Is Transport Running Out of Affordable Fuel? – Round Table 139*, Organisation for Economic Co-operation and Development, International Transport Forum, Paris
- Soares, B. et al. (2010) Guião Orientador sobre a metodologia de abordagem dos transportes nos PMOT, *Conferência Território, Acessibilidade e Gestão de Mobilidade*, <http://www.conferenciamobilidade.imtt.pt/docs/Dia%201%20A%20BSA%20Soares%20e%20Babo%20VF.pdf>, acedido em 18.10.2012
- Sousa, N.S. (2011) *O Património como Recurso Ideológico, Cultural e Turístico: Belém como Espaço Cultural de Identidade e Memória*, Dissertação para obtenção de grau de Mestre em Antropologia, Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas, Universidade Técnica de Lisboa, Lisboa
- Sousa, J.F. (2012) Turismo, Mobilidade e Espaço Público: A Importância dos espaços partilhados nas deslocações urbanas e na fruição da cidade pelos visitantes in *International Workshop on Urban Mobility and Tourism: Lisboa*, INTA – International Urban Development Association, <http://lisbon2012.inta-aivn.org>, acedido em 17.10.2012
- Speakman, C. (2005) Tourism and Transport: Future Prospects. *Tourism and Hospitality Planning & Development*, 2 (2), 129-135
- Steg, L. & Gifford, R. (2005) Sustainable Transport and Quality of Life, *Journal of Transport Geography*, 13 (2005), 59-69
- STREAM (2009) *Evaluation report of the project STREAM*, Gent
- Thaler, R. (2004) Ecotourism needs Ecomobility in *OECD Workshop on Leisure Travel, Tourism Travel and the Environment*, Berlin, Germany, November 4-5
- Thompson, K. & Schofield, P. (2002) Towards a framework for the study of overseas visitors' travel behaviour in cities, Proceedings of the *International City Tourism Conference 2002 – Marketing meets Science: Shaping the Future of City Tourism*, Vienna, June 19-22
- Thompson, K. & Schofield, P. (2007) An investigation of the relationship between public transport performance and destination satisfaction, *Journal of Transport Geography*, 15 (2007), 136–144
- TOD Committee (2006) *Walking Distance Research*, Fairfax County's Transit-Oriented Development Committee, <http://www.fairfaxcounty.gov/pcom/tod.htm>, acedido em 18.10.2012
- TOI (2003) *Sustainable Tourism: The Tour Operator's Contribution*, Tour Operators Initiative, Paris
- Tyrinopoulos, Y., Mitsakis, E. & Robertson, K. (2009) Promoting Sustainable Solutions in European Regions with Seasonal Variations of Transport Demand in AET (Ed.) *European Transport Conference 2009 Proceedings*, Association for European Transport, London
- UITP (2003) *Leisure and Tourism: an opportunity for public transport. Core Brief*, Union Internationale des Transports Publics, Brussels
- UITP (2004) Tourism and leisure: An opportunity for public transport to grasp, *Public Transport International*, 3/2004, 12-13
- UN (1998) *Kyoto Protocol to the United Nations Framework Convention on Climate Change*, United Nations, New York
- UNDP (2005) *Investing in Development: A Practical Plan to Achieve the Millennium Development Goals*, United Nations Development Programme, Earthscan, London



- UNEP (2011) *Towards a Green Economy: Pathways to Sustainable Development and Poverty Eradication*, United Nations Environment Programme, Paris
- UNEP (2012) *Climate Change*, United Nations Environment Programme, <http://www.unep.org/climatechange/Introduction.aspx>, acedido em 24.10.2012
- UNEP & WTO (2005) *Making Tourism More Sustainable: A Guide for Policy Makers*, United Nations Environment Programme, World Tourism Organization, Paris
- UNWTO (2007b) *Davos Declaration – Climate change and tourism, responding to global challenges*, World Tourism Organization, Madrid
- UNWTO (2008) *Climate Change and Tourism: Responding to Global Challenges*, World Tourism Organization, Madrid
- UNWTO (2012a) *UNWTO Tourism Highlights 2012 Edition*, World Tourism Organisation, Madrid
- UNWTO (2012b) *Definition*, World Tourism Organisation, <http://sdt.unwto.org/en/content/about-us-5>, acedido em 24.10.2012
- Varlow, P. (2009) Mobile internet: implications for DMO information and reservation services, in *ENTER 09*, 30 January, Amsterdam, The Netherlands
- Verbeek, D. & Bargeman, B. (2009) Tourism and environmental information: A paradox portrayed in Landre, M. (Ed.) *Transport and tourism: Challenges, issues and conflicts*, Travel and Tourism Research Association Europe, Breda
- Verbeek, D. & Mommaas, H. (2008) Transitions to Sustainable Tourism Mobility: The Social Practices Approach, *Journal of Sustainable Tourism*, 16 (6), 629-644
- Viegas, J.M. (2009) Para uma melhor eficiência energética nos transportes, *Ingenium*, 112, pp 30-31, Ordem dos Engenheiros, Lisboa
- VTPI (2004) Tourist Transport Management – Improving leisure travel choices, *TDM Encyclopedia*, Victoria Transport Policy Institute, <http://www.vtpi.org/tdm/tdm46.htm>, acedido em 19.04.2006
- WBCSD (2004) *Mobility 2030: Meeting the challenges to sustainability*, World Business Council on Sustainable Development, Geneva
- WCED (1987) *Our Common Future*, World Commission on Environment and Development, Oxford University Press, Oxford
- Weaver, D. (2006) *Sustainable Tourism: Theory and Practice*, Elsevier Butterworth-Heinemann, Oxford
- World Bank (2002) *Cities on the Move – A World Bank Urban Transport Strategy Review*, The World Bank, Washington
- WTO (1999) *Global Code of Ethics for Tourism*, World Tourism Organization, [http://www.world-tourism.org/frameset/frame\\_sustainable.html](http://www.world-tourism.org/frameset/frame_sustainable.html)
- WTO (2003) *Djerba Declaration on Tourism and Climate Change*, World Tourism Organization, [http://www.world-tourism.org/frameset/frame\\_sustainable.html](http://www.world-tourism.org/frameset/frame_sustainable.html)
- WTO (2005) *Tourism Congestion Management at Natural and Cultural Sites*, World Tourism Organisation, Madrid
- WTTC, WTO & EC (1995) *Agenda 21 for the Travel & Tourism Industry – Towards Environmentally Sustainable Development*, World Travel & Tourism Council, World Tourism Organization & Earth Council, London



- WTTC (2007) *Lisboa: O Impacte das Viagens & Turismo na Economia e no Emprego*, World Travel & Tourism Council, London
- WTTC (2011) *Progress & Priorities 2010-2011*, World Travel & Tourism Council, London
- Yin, R.K. (2003) *Case Study Research – Design and Methods*, Third Edition, Sage Publications, Thousand Oaks

### **Fontes de informação**

- AIT (2004) *Evolution of Tourism and the Automobile – Statistics*, Alliance Internationale du Tourisme, Geneva
- Ajuntament de Barcelona (2012) *Dades bàsiques de mobilitat 2011*, Barcelona
- AML (2003) *Atlas da Área Metropolitana de Lisboa*, Área Metropolitana de Lisboa, Lisboa
- AMTL (2012a) *Bilhética*, Autoridade Metropolitana de Transportes de Lisboa, <http://www.amtl.pt/cs2.asp?idcat=2566>, acedido em 11.09.2012
- AMTL (2012b) *Concessões*, Autoridade Metropolitana de Transportes de Lisboa, <http://www.amtl.pt/cs2.asp?idcat=2543>, acedido em 12.09.2012
- AMTL (2012c) *A AMTL*, Autoridade Metropolitana de Transportes de Lisboa, <http://www.amtl.pt/cs2.asp?idcat=2519>, acedido em 14.09.2012
- ANA (2006) *Relatório e Contas 2005*, Aeroportos de Portugal, Lisboa
- ANA (2011) *Relatório de Gestão e Contas '10*, Aeroportos de Portugal, Lisboa
- ANA (2012a) *Relatório de Gestão e Contas '11*, Aeroportos de Portugal, Lisboa
- ANA (2012b) *Destinos e Companhias*, Aeroportos de Portugal, <http://www.ana.pt/pt-PT/Aeroportos/Lisboa/Lisboa/Partidas/DestinosCompanhias/Paginas/destinoscompanhia.aspx>, acedido em 07.09.2012
- APA (2012a) *QualAr – Base de dados online sobre qualidade do ar*, Agência Portuguesa do Ambiente, <http://www.qualar.org/INDEX.PHP?page=4&subpage=3&estacao=3075>, acedido em 12.09.2012
- APA (2012b) *Roteiro Nacional de Baixo Carbono 2050: Opções de Transição para uma Economia de Baixo Carbono Competitiva em 2050*, Agência Portuguesa do Ambiente, Amadora
- APL (2012) *Actividade Portuária*, Administração do Porto de Lisboa, [http://www.portodelisboa.pt/portal/page/portal/PORTAL\\_PORTO\\_LISBOA/ESTATISTICAS/ACTIVIDADE\\_PORTUARIA](http://www.portodelisboa.pt/portal/page/portal/PORTAL_PORTO_LISBOA/ESTATISTICAS/ACTIVIDADE_PORTUARIA), acedido em 09.09.2012
- Ask Me Lisboa (2012) *Web Shop + Information Portal*, <http://www.askmelisboa.com>, acedido em 26.09.2012
- ATL (2006a) O “pedigree” do Plano Estratégico, *Turismo de Lisboa*, 25, pp 38-39, Associação Turismo de Lisboa, Lisboa
- ATL (2007a) A estratégia de Lisboa, *Turismo de Lisboa*, 47, pp 17-18, Associação Turismo de Lisboa, Lisboa

- ATL (2007b) Ask Me Lisboa – Para descobrir a cidade, *Turismo de Lisboa*, 47, pp 43, Associação Turismo de Lisboa, Lisboa
- ATL (2008) *Estatutos*, Associação Turismo de Lisboa, <http://www.atl-turismolisboa.pt/estatutos.asp?tid=22&cid=69>, acedido em 28.02.2008
- ATL (2009) ATL assume competências da Entidade Regional de Turismo, *Turismo de Lisboa*, 63, pp 7, Associação Turismo de Lisboa, Lisboa
- ATL (2012a) *Canal Lisboa*, <http://www.askmelisboa.com/pt/category/estrutura/canal-lisboa>, acedido em 09.03.2012
- ATL (2012b) *Follow Me Lisboa*, 201, Associação Turismo de Lisboa, Lisboa
- ATL (2012c) *Lisboa*, Associação Turismo de Lisboa, <http://www.visitlisboa.com/Lisboa.aspx>, acedido em 21.09.2011
- Ayuntamiento de Madrid (2012) *3er Informe del Estado de la Movilidad de la Ciudad de Madrid 2010*, Madrid
- Berlin Tourismus & Kongress (2012) *Visit Berlin*, <http://www.visitberlin.de>, acedido em 14.10.2012
- BVG (2012) *Startseite*, Berliner Verkehrsbetriebe, <http://www.bvg.de/index.php/de/index.html>, acedido em 13.10.2012
- Cable News Network (2012) *Lisbon: Portugal's salty capital*, [http://articles.cnn.com/2010-06-30/travel/lisbon.portugal.rick.steves\\_1\\_alfama-jeronimos-lisbon?\\_s=PM:TRAVEL](http://articles.cnn.com/2010-06-30/travel/lisbon.portugal.rick.steves_1_alfama-jeronimos-lisbon?_s=PM:TRAVEL), acedido em 29.09.2012
- CAC (2002) *Programa Nacional para as Alterações Climáticas – Versão 2001*, Comissão para as Alterações Climáticas, Instituto do Ambiente, Lisboa
- Carris (2011a) *História*, <http://www.carris.pt/pt/historia/>, acedido em 11.11.2011
- Carris (2011b) *CARRIS considerada empresa mais eficiente a nível energético*, <http://www.carris.pt/pt/noticias/2011/carris-considerada-empresa-mais-eficiente-a-nivel-energetico/>, acedido em 11.11.2011
- Carris (2012a) *Cartões de suporte*, <http://www.carris.pt/pt/cartoes-de-suporte>, acedido em 06.03.2012
- Carris (2012b) *Indicadores de Atividade*, <http://www.carris.pt/pt/indicadores-de-atividade>, acedido em 11.09.2012
- Carris (2012c) *Mapas Carris*, <http://www.carris.pt/pt/mapas-carris>, acedido em 11.09.2012
- Carris (2012d) *Customers*, <http://www.carris.pt/en/home>, acedido em 11.09.2012
- Carristur (2012) *Aerobus: Transporte do Aeroporto de Lisboa*, <http://www.yellowbustours.com/pt/cidades/lisboa/aerobus-transporte-de-autocarro-do-aeroporto-de-lisboa>, acedido em 13.09.2012
- Central London Partnership (2006) *Legible London: A wayfinding study*, London
- Ciclovía.com.pt (2012) *Ciclovía*, <http://www.ciclovía.com.pt/ciclovias/3lisboa/1lisboa/lisboa/lisboa.html>, acedido em 24.02.2012
- Cityrama (2012) *Hop On Hop Off*, <http://www.cityrama.pt/pt/lisboa/hop-on-hop-off>, acedido em 13.09.2012
- CML (2001) *Lisboa em Mapas: Informação Georreferenciada*, Direcção Municipal de Planeamento e Gestão Urbanística, Câmara Municipal de Lisboa, Lisboa

- CML (2006) *Lisboa Turística*, Câmara Municipal de Lisboa, <http://www.cm-lisboa.pt/turismo>, acedido em 19.05.2006
- CML (2007) *Proposta 334/07: Carta Municipal de Direitos dos Peões*, Gabinete dos Vereadores “Cidadãos por Lisboa”, Câmara Municipal de Lisboa, Lisboa
- CML (2011a) Lisboa Aprovou 1.ª fase das ZER: Zona de Emissões Reduzidas, *MOV Lisboa – Newsletter Pelouro da Mobilidade CM Lisboa*, 7, pp 8, Câmara Municipal de Lisboa, Lisboa
- CML (2011b) *Reunião de Câmara de 26 de Novembro*, Câmara Municipal de Lisboa, <http://www.cm-lisboa.pt/?idc=42&idi=55675>, acedido em 18.05.2011
- CML (2012a) *Transportes Amigos do Ambiente*, Câmara Municipal de Lisboa, <http://www.cm-lisboa.pt/?idc=415&idi=52242>, acedido em 24.02.2012
- CML (2012b) *Aprovação de alterações à circulação no eixo Avenida da Liberdade/Marquês de Pombal*, Câmara Municipal de Lisboa, <http://www.cm-lisboa.pt/?idc=42&idi=59845>, acedido em 31.05.2012
- CML (2012c) Racionalizar é preciso!, *MOV Lisboa – Newsletter Pelouro da Mobilidade CM Lisboa*, 24, pp 2, Câmara Municipal de Lisboa, Lisboa
- CML (2012d) Onde estamos a falhar?, *MOV Lisboa – Newsletter Pelouro da Mobilidade CM Lisboa*, 25, pp 2, Câmara Municipal de Lisboa, Lisboa
- CML (2012e) Elevador Baixa-Castelo em programa, *MOV Lisboa – Newsletter Pelouro da Mobilidade CM Lisboa*, 25, pp 7, Câmara Municipal de Lisboa, Lisboa
- CML (2012f) Há táxis a mais na cidade?, *MOV Lisboa – Newsletter Pelouro da Mobilidade CM Lisboa*, 27, pp 6, Câmara Municipal de Lisboa, Lisboa
- CML (2012g) Táxis elétricos em Lisboa, *MOV Lisboa – Newsletter Pelouro da Mobilidade CM Lisboa*, 28, pp 8, Câmara Municipal de Lisboa, Lisboa
- CML (2012i) Zona ZER 2.ª fase: Alargamento à zona 2, novas restrições na Zona 1, *MOV Lisboa – Newsletter Pelouro da Mobilidade CM Lisboa*, 26, pp 1-5, Câmara Municipal de Lisboa, Lisboa
- CML (2012j) *Lisboa Interativa*, Câmara Municipal de Lisboa, <http://lxi.cm-lisboa.pt/lxi>, acedido em 20.09.2012
- CML (2012l) *Lisboa Ciclável*, Câmara Municipal de Lisboa, <http://lisboaciclavel.cm-lisboa.pt>, acedido em 25.09.2012
- Condé Nast (2012) *Lisbon*, <http://www.concierge.com/travelguide/lisbon>, acedido em 29.09.2012
- Consórcio Transportes Madrid (2012) *Sistema de Información de Transportes*, <http://www.ctm-madrid.es>, acedido em 15.10.2012
- CP (2011a) *Horários*, Comboios de Portugal, <http://www.cp.pt/cp/displayPage.do?vgnextoid=71b9f9e12a584010VgnVCM1000007b01a8c0RCD>, acedido em 14.10.2011
- CP (2011b) *Relatório de Sustentabilidade 2009-2010*, Comboios de Portugal, Lisboa
- CP (2012a) *Relatório & Contas 2011*, Comboios de Portugal, Lisboa
- CP (2012b) *Mapa das Linhas*, Comboios de Portugal, <http://www.cp.pt/cp/displayPage.do?vgnextoid=3836d5abe2a74010VgnVCM1000007b01a8c0RCD>, acedido em 12.09.2012

- CP (2012c) *Lisboa*, Comboios de Portugal, <http://www.cp.pt/cp/displayPage.do?vnextoid=3836d5abe2a74010VgnVCM1000007b01a8c0R> CRD, acedido em 12.09.2012
- CP (2012d) *Lisbon*, Comboios de Portugal, <http://www.cp.pt/cp/displayPage.do?vnextoid=3836d5abe2a74010VgnVCM1000007b01a8c0R> CRD&lang=en, acedido em 12.09.2012
- Culturgest (2012) *R&C*, <http://www.culturgest.pt/info/rec.html>, acedido em 22.09.2012
- Cushman & Wakefield (2010) *European Cities Monitor 2010*, London
- DECO (2009) 600 viagens de táxi, *Proteste*, 300, Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor, Lisboa
- DGTTF (2005) *Evolução do Sector de Transportes Terrestres – Documento Síntese*, Direcção-Geral de Transportes Terrestres e Fluviais, Lisboa
- Dorling Kindersley (2011) *DK Eyewitness Travel: Lisbon*, Dorling Kindersley, London
- Douro Acima (2012) *Visitas Panorâmicas*, <http://www.douroacima.pt/visitas.htm>, acedido em 28.09.2012
- EC (2006) How Europeans go on holiday, *Statistics in Focus*, 18, Brussels
- EGEAC (2012) *Informação Institucional*, <http://www.egeac.pt/institutional.php>, acedido em 22.09.2012
- EMEL (2012) *EMEL Empresa*, <http://www.emel.pt/pt/empresa/empresa.html>, acedido em 23.05.2012
- Empresa Municipal de Transportes de Madrid (2012) *EMT Madrid*, Empresa Municipal de Transportes de Madrid, <http://www.emtmadrid.es>, acedido em 13.10.2012
- EMTA (2012) *EMTA Barometer of Public Transport in European Metropolitan Areas*, European Metropolitan Transport Authorities, Paris
- European Cities Marketing (2011) *Bednight figures in European cities reach for the sky*, <http://europeancitiesmarketing.com/detail.asp?storyID=281&id=27&cat=8>, acedido em 19.11.2011
- European Consumers Choice (2010) *European Best Destination 2010*, <http://www.europeanconsumerschoice.org/travel/best-destination-2010>, acedido em 25.03.2010
- EuroTest (2010) *EuroTest 2010: Local Public Transport*, <http://www.eurotestmobility.com/eurotest.php?itemno=346>, acedido em 22.03.2012
- EuroTest (2011) *EuroTest 2011: Taxi Services*, <http://eurotestmobility.com/eurotest.php?itemno=402&lang=EN>, acedido em 22.03.2012
- EuroTest (2012) *EuroTest 2012: City Cards*, <http://eurotestmobility.com/eurotest.php?itemno=424&PHPSESSID=2bc274f3a69a6e3854818c6cac774177>, acedido em 15.10.2012
- Fodor's Travel (2012) *Lisbon Travel Guide*, <http://www.fodors.com/world/europe/portugal/lisbon>, acedido em 29.09.2012
- Frommer's (2012) *Lisbon*, <http://www.frommers.com/destinations/lisbon>, acedido em 29.09.2012
- Fundação Calouste Gulbenkian (2012) *Relatórios*, <http://www.gulbenkian.pt/relatorios>, acedido em 22.09.2012

- Fundação EDP (2012) *Como nos financiamos*, <http://www.fundacaoedp.pt/fundacao-edp/impactos-e-resultados/como-nos-financiamos/26>, acedido em 22.09.2012
- Generalitat de Catalunya (2012) *Estadístiques de Museus*, <http://www20.gencat.cat/portal/site/CulturaDepartament/menuitem.9cf6e0ecb7825f175a2a63a7b0c0e1a0/?vgnextoid=856e3dc9dffae110VgnVCM1000008d0c1e0aRCRD&vgnnextchannel=856e3dc9dffae110VgnVCM1000008d0c1e0aRCRD&vgnnextfmt=default>, acedido em 29.04.2012
- GEP (2011) *Quadros de Pessoal*, Gabinete de Estratégia e Planeamento, Ministério da Solidariedade e da Segurança Social, Lisboa
- GO-Gulf.com (2012) *Smartphone Users Around the World - Statistics and Facts*, <http://www.go-gulf.com/blog/smartphone>, acedido em 17.10.2012
- GVB (2012) *GVB*, <http://en.gvb.nl/pages/home.aspx>, acedido em 15.10.2012
- Hedrick-Wong, Y. (2012) *MasterCard Global Destination Cities Index*, MasterCard, New York
- Hotels.com (2012) *Hotels.com Survey Finds Free Wi-Fi Is The Make It Or Break It Factor In Hotel Booking*, <http://press.hotels.com/en-us/news-releases/hotels-com-survey-finds-free-wi-fi-is-the-make-it-or-break-it-factor-in-hotel-booking/>, acedido em 23.09.2012
- I amsterdam (2012a) *Amsterdam Visitors Profile 2012*, Amsterdam Toerisme & Congres Bureau, Amsterdam
- I amsterdam (2012b) *Portal to Amsterdam*, Amsterdam Toerisme & Congres Bureau, <http://www.iamsterdam.com>, acedido em 14.10.2012
- ICCA (2012) *ICCA Press Releases*, The International Congress & Convention Association, <http://www.iccaworld.com/npps/story.cfm?nppage=3052>, acedido em 30.05.2012
- IGESPAR (2012) *Estatísticas*, Instituto de Gestão do Património Arquitectónico e Arqueológico, <http://www.igespar.pt/pt/about/instrumentosdegestao/estatisticas>, acedido em 22.09.2012
- IMC (2012) *Estatísticas de visitantes de Museus e Palácios do IMC*, Instituto dos Museus e da Conservação, <http://www.ipmuseus.pt/pt-PT/recursos/estatisticas/ContentDetail.aspx>, acedido em 22.09.2012
- IMTT (2008) *Resposta Portuguesa ao Livro Verde – Para uma nova cultura da mobilidade urbana*, Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres, Lisboa
- IMTT (2012a) *Plano Nacional de Promoção da Bicicleta e Outros Modos de Transporte Suaves*, Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres, <http://www.imtt.pt/sites/IMTT/Portugues/Planeamento/EstudosProjectosCurso/PlanoNacionalBicicleta/Paginas/PlanoNacionalBicicletaOutrosModosSuaves.aspx>, acedido em 29.04.2012
- IMTT (2012b) *Passageiros*, Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres, <http://www.imtt.pt/sites/IMTT/Portugues/Observatorio/Estatisticas/Passageiros/Paginas/Passageiros.aspx>, acedido em 13.09.2012
- IMTT (2012c) *Outras informações*, Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres, <http://www.imtt.pt/sites/IMTT/Portugues/Observatorio/Estatisticas/OutrasInformacoes/Paginas/OutrasInformacoes.aspx>, acedido em 29.04.2012
- Induscria (2010) *Lisbon Museums Districts*, <http://induscria.blogspot.com/2010/01/do-aquarium-ao-oceanarium-um-itinerario.html>, acedido em 18.02.2010
- INE (1994) *Anuário Estatístico da Região de Lisboa e Vale do Tejo 1993*, Instituto Nacional de Estatística, Lisboa

- INE (1998a) *Anuário Estatístico da Região de Lisboa e Vale do Tejo 1997*, Instituto Nacional de Estatística, Lisboa
- INE (1998b) *Estatísticas dos Transportes e Comunicações 1997*, Instituto Nacional de Estatística, Lisboa
- INE (1999a) *Anuário Estatístico da Região de Lisboa e Vale do Tejo 1998*, Instituto Nacional de Estatística, Lisboa
- INE (1999b) *Estatísticas dos Transportes e Comunicações 1998*, Instituto Nacional de Estatística, Lisboa
- INE (2000) *Anuário Estatístico da Região de Lisboa e Vale do Tejo 1999*, Instituto Nacional de Estatística, Lisboa
- INE (2001a) *Anuário Estatístico da Região de Lisboa e Vale do Tejo 2000*, Instituto Nacional de Estatística, Lisboa
- INE (2001b) *Estatísticas dos Transportes e Comunicações 1999*, Instituto Nacional de Estatística, Lisboa
- INE (2002a) *Recenseamento da População e da Habitação – Censos 2001*, Instituto Nacional de Estatística, Lisboa
- INE (2002b) *Anuário Estatístico da Região de Lisboa e Vale do Tejo 2001*, Instituto Nacional de Estatística, Lisboa
- INE (2002c) *Estatísticas dos Transportes e Comunicações 2000*, Instituto Nacional de Estatística, Lisboa
- INE (2003a) *Anuário Estatístico da Região de Lisboa e Vale do Tejo 2002*, Instituto Nacional de Estatística, Lisboa
- INE (2003b) *Movimentos Pendulares e Organização do Território Metropolitano: Área Metropolitana de Lisboa e Área Metropolitana do Porto 1991/2001*, Instituto Nacional de Estatística, Lisboa
- INE (2003c) *Estatísticas dos Transportes 2001*, Instituto Nacional de Estatística, Lisboa
- INE (2004) *Anuário Estatístico da Região Lisboa 2003*, Instituto Nacional de Estatística, Lisboa
- INE (2006a) *Anuário Estatístico da Região Lisboa 2004*, Instituto Nacional de Estatística, Lisboa
- INE (2006b) *Anuário Estatístico da Região Lisboa 2005*, Instituto Nacional de Estatística, Lisboa
- INE (2007) *Anuário Estatístico da Região Lisboa 2006*, Instituto Nacional de Estatística, Lisboa
- INE (2008) *Anuário Estatístico da Região Lisboa 2007*, Instituto Nacional de Estatística, Lisboa
- INE (2009) *Anuário Estatístico da Região Lisboa 2008*, Instituto Nacional de Estatística, Lisboa
- INE (2010) *Anuário Estatístico da Região Lisboa 2009*, Instituto Nacional de Estatística, Lisboa
- INE (2011a) *Censos 2011: Resultados Provisórios*, Instituto Nacional de Estatística, Lisboa
- INE (2011b) *Censos 2011: Resultados Preliminares*, Instituto Nacional de Estatística, [http://www.ine.pt/scripts/flex\\_v10/Main.html](http://www.ine.pt/scripts/flex_v10/Main.html), acedido em 11.07.2011
- INE (2011c) *Anuário Estatístico da Região Lisboa 2010*, Instituto Nacional de Estatística, Lisboa
- INE (2012) *Estatísticas do Turismo*, Instituto Nacional de Estatística, Lisboa
- Inside Tours (2012) *Inside Lisbon Walking Tours*, <http://www.insidelisbon.com>, acedido em 14.09.2012
- INTELI (2012) *MOBI.E – Rede Nacional de Mobilidade Eléctrica: A energia que nos move*, <http://www.mobie.pt>, acedido em 19.09.2012

- ISP (2011) *Parque automóvel seguro*, Instituto de Seguros de Portugal, <http://www.isp.pt/NR/exeres/7D383D46-9431-416E-98C7-395B0A9E7080.htm>, acedido em 11.07.2011
- LDA (2010) *London Visitor Survey: 2009 Report*, London Development Agency, London
- Le Guide du Routard (2011) *Lisbonne: Le Guide du Routard 2012*, Hachette, Paris
- Lisboa Autêntica (2012) *Lisboa Autêntica – Visitas guiadas a pé*, <http://lisboaautentica.com>, acedido em 14.09.2012
- Lisboa E-Nova (2005) *Matriz Energética de Lisboa*, Lisboa
- Lisbon Chill-Out Free Tour (2012) *Lisbon Chill-Out Free Tour*, <http://lisbonfreetour.blogspot.pt>, acedido em 14.09.2012
- Lisbon Spirit (2012) *Lisbon Spirit Walking Tours*, <http://www.lisbon-spirit.pt>, acedido em 14.09.2012
- Lisbon Walker (2012) *Passeios a pé por Lisboa*, <http://www.lisbonwalker.com>, acedido em 14.09.2012
- Lisbonne Âme & Secrets (2012) *Visiter Lisbonne*, <http://www.lisbonne-ame-secrets.com>, acedido em 14.09.2012
- LisbonPad (2012) *LisbonPad*, <http://www.lisbonpad.com/en>, acedido em 08.07.2012
- London & Partners (2012) *visitlondon.com*, <http://www.visitlondon.com>, acedido em 14.10.2012
- London Councils (2012) *London Key Facts*, <http://www.londoncouncils.gov.uk/londonfacts/default.htm?category=12>, acedido em 14.10.2012
- Lonely Planet (2008) *Lonely Planet's Best in Travel 2009*, Lonely Planet, Victoria
- Lonely Planet (2009) *Lisbon Encounter guide*, Lonely Planet, Victoria
- Lonely Planet (2010) *Top 10 hedonistic city breaks*, <http://www.lonelyplanet.com/cuba/havana/travel-tips-and-articles/57567>, acedido em 28.02.2012
- M-Insight (2012) *YouGo – Guias Turísticos para Telemóveis*, <http://www.yougoplanet.com/Guide.aspx?ID=4&City=Lisboa>, acedido em 08.07.2012
- Madrid Visitors & Convention Bureau (2012) *Visit Madrid!*, <http://www.esmadrid.com>, acedido em 14.10.2012
- Mairie de Paris (2012a) *Le tourisme*, [http://www.paris.fr/politiques/les-politiques-parisiennes/le-tourisme/rub\\_9706\\_stand\\_82756\\_port\\_24008](http://www.paris.fr/politiques/les-politiques-parisiennes/le-tourisme/rub_9706_stand_82756_port_24008), acedido em 14.10.2012
- Mairie de Paris (2012b) *Chiffres et acteurs des transports*, [http://www.paris.fr/pratique/transports-en-commun/transports-en-commun-en-chiffres/chiffres-et-acteurs-des-transports/rub\\_390\\_stand\\_4835\\_port\\_1218](http://www.paris.fr/pratique/transports-en-commun/transports-en-commun-en-chiffres/chiffres-et-acteurs-des-transports/rub_390_stand_4835_port_1218), acedido em 14.10.2012
- Mercer (2012) *2011 Quality of Living worldwide city rankings – Mercer survey*, <http://www.mercer.com/qualityoflivingpr#city-rankings>, acedido em 24.03.2012
- Metro de Madrid (2012) *Metro de Madrid*, <http://www.metromadrid.es/es/index.html>, acedido em 13.10.2012
- Metropolitano de Lisboa (2012a) *Novo passe Navegante*, <http://www.metrolisboa.pt/2012/02/novo-passe-navegante>, acedido em 06.03.2012



- Metropolitano de Lisboa (2012b) *O Metro em números*, <http://www.metrolisboa.pt/empresa/o-metro-em-numeros/>, acedido em 11.09.2012
- Metropolitano de Lisboa (2012c) *Diagrama e Mapa de Rede*, <http://www.metrolisboa.pt/informacao/planear-a-viagem/diagrama-e-mapa-de-rede>, acedido em 11.09.2012
- Metropolitano de Lisboa (2012d) *Projetos de expansão*, <http://www.metrolisboa.pt/obras/projectos-de-expansao>, acedido em 11.09.2012
- Metropolitano de Lisboa (2012e) *Relatório e Contas 2011*, Lisboa
- Metropolitano de Lisboa (2012f) *Utilização do Metro*, <http://www.metrolisboa.pt/informacao/viajar-no-metro/utilizacao-do-metro>, acedido em 11.09.2012
- Metropolitano de Lisboa (2012g) *Metro de Lisboa ajusta oferta à procura*, <http://www.metrolisboa.pt/2012/03/esclarecimento-metro-de-lisboa-ajusta-oferta-a-procura>, acedido em 21.03.2012
- Metropolitano de Lisboa (2012h) *Viajar no Metro*, <http://www.metrolisboa.pt/informacao/viajar-no-metro>, acedido em 11.09.2012
- Metropolitano de Lisboa (2012i) *Customer info*, <http://www.metrolisboa.pt/eng/customer-info/>, acedido em 11.09.2012
- Mob Carsharing (2012) *Mob Carsharing: Aluguer inteligente de automóveis*, <http://www.mobcarsharing.pt>, acedido em 25.02.2012
- Museu Colecção Berardo (2012) *Relatórios Anuais*, [http://www.museuberardo.pt/original\\_site/organization/archive\\_files/archive.html](http://www.museuberardo.pt/original_site/organization/archive_files/archive.html), acedido em 22.09.2012
- Oceanário de Lisboa (2012) *Relatório de Sustentabilidade*, <http://www.oceanario.pt/cms/1551>, acedido em 22.09.2012
- Office du Tourisme et des Congrès de Paris (2012) *ParisInfo*, <http://www.parisinfo.com>, acedido em 14.10.2012
- OTL (2009) *Inquérito ao Grau de Satisfação, Região de Lisboa, Relatório 2008*, Observatório do Turismo de Lisboa, Lisboa
- OTL (2010) *Inquérito ao Grau de Satisfação, Região de Lisboa, Relatório Síntese, Acumulado Anual 2009*, Observatório do Turismo de Lisboa, Lisboa
- OTL (2011a) *Inquérito ao Grau de Satisfação, Região de Lisboa, Relatório Síntese, Acumulado Anual 2010*, Observatório do Turismo de Lisboa, Lisboa
- OTL (2011b) *New Hotel Units in Lisbon*, Observatório do Turismo de Lisboa, <http://www.visitlisboa.com/Observatorio.aspx>, acedido em 08.06.2011
- OTL (2012a) *New Hotel Units in Lisbon*, Observatório do Turismo de Lisboa, <http://www.visitlisboa.com/Observatorio.aspx>, acedido em 23.06.2012
- OTL (2012b) *Lisbon Low Cost Passenger Profile: Winter 2011-2012*, Observatório do Turismo de Lisboa, Lisboa
- OTL (2012c) *Inquérito Motivacional 2011: Cidade de Lisboa*, Observatório do Turismo de Lisboa, Lisboa
- OTL (2012d) *Inquérito às Actividades dos Turistas e Informação: Região de Lisboa 2011*, Observatório do Turismo de Lisboa, Lisboa



- OTL (2012e) *Inquérito ao Congressista 2011*, Observatório do Turismo de Lisboa, Lisboa
- OTL (2012f) *Inquérito a Passageiros Internacionais de Cruzeiro 2011*, Observatório do Turismo de Lisboa, Lisboa
- RATP (2012) *Accueil*, Régie Autonome des Transports Parisiens, <http://www.ratp.fr>, acedido em 13.10.2012
- Rough Guides (2011) *Lisbon Pocket Rough Guide*, Rough Guides, London
- Senatsverwaltung für Stadtentwicklung und Umwelt (2011) *Mobility in the City: Berlin Traffic in Figures 2010 Edition*, Berlin
- Sherman's Travel (2008) *Top 10 Places To Go In 2008*, [http://www.shermanstravel.com/destinations/top\\_ten/Places\\_To\\_Go\\_In\\_2008](http://www.shermanstravel.com/destinations/top_ten/Places_To_Go_In_2008), acedido em 20.01.2008
- SNRIPD (2007) *Plano Nacional de Promoção da Acessibilidade*, Secretariado Nacional para a Reabilitação e Integração das Pessoas com Deficiência, Lisboa
- Stadtentwicklung Wien (2009) *Smart Moves: Strategies and Measures of Vienna's Transport Policy*, Wien
- The New York Times (2007) *The 53 Places to Go in 2008*, [http://www.nytimes.com/2007/12/09/travel/09where.html?\\_r=1&oref=slogin](http://www.nytimes.com/2007/12/09/travel/09where.html?_r=1&oref=slogin), acedido em 20.12.2007
- TMB (2012) *Transports Metropolitans de Barcelona*, Transports Metropolitans de Barcelona, <http://www.tmb.cat/es/home>, acedido em 15.10.2012
- Tnooz (2012) *Survey: how travellers use technology to search, book and play when away*, <http://www.tnooz.com/2010/08/12/news/survey-how-travellers-use-technology-to-search-book-and-play-when-away>, acedido em 23.09.2012
- Transport for London (2012a) *Transport for London*, <http://www.tfl.gov.uk>, acedido em 13.10.2012
- Transport for London (2012b) *The Knowledge*, <http://www.tfl.gov.uk/businessandpartners/taxisandprivatehire/1412.aspx>, acedido em 14.10.2012
- TripAdvisor (2012) *Lisbon Vacations*, [http://www.tripadvisor.com/Tourism-g189158-Lisbon\\_Estremadura-Vacations.html](http://www.tripadvisor.com/Tourism-g189158-Lisbon_Estremadura-Vacations.html), acedido em 29.09.2012
- Tripwolf (2012) *Tripwolf - your travel app for iPhone & Android*, <http://www.tripwolf.com/en/page/travel-app>, acedido em 08.07.2012
- Turisme de Barcelona (2012a) *Pla Estratègic de Turisme de la Ciutat de Barcelona 2015*, <http://www.turismebcn2015.cat>, acedido em 22.06.2012
- Turisme de Barcelona (2012b) *Estadístiques de Turisme a Barcelona i Província*, Barcelona
- Turisme de Barcelona (2012c) *Turisme de Barcelona*, <http://www.barcelonaturisme.com>, acedido em 14.10.2012
- Turismo de Portugal (2011) *O Turismo na Economia: Evolução do contributo do Turismo para a economia portuguesa*, Direção de Estudos e Planeamento Estratégico, Departamento de Informação Estatística, Lisboa
- Turismo de Portugal (2012) *Estratégia Nacional*, <http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/ProTurismo/pol%C3%ADticaeestrat%C3%A9gias/estrat%C3%A9gianacional/Pages/Estrat%C3%A9giaNacional.aspx>, acedido em 16.10.2012

- UNWTO (2007a) Hospitality, *UNWTO World Tourism Barometer*, 5 (1), pp 18, World Tourism Organization, Madrid
- Urban Audit (2012) *City Profiles*, <http://www.urbanaudit.org/CityProfiles.aspx>, acedido em 13.10.2012
- WienTourismus (2012) *Welcome to Vienna!*, <http://www.wien.info>, acedido em 14.10.2012
- Wiener Linien (2012) *Wiener Linien*, <http://www.wienerlinien.at/eportal>, acedido em 13.10.2012
- World Travel Awards (2009) *Europe Winners 2009*, <http://www.worldtravelawards.com/winners2009-8>, acedido em 03.11.2009
- Yahoo! (2012) *Top 5 Travel Guides Online*, <http://voices.yahoo.com/top-5-travel-guides-online-4541271.html?cat=15>, acedido em 29.09.2012



# **Anexos**

## **Anexo 1 – Guiões para a realização de entrevistas no âmbito do caso de estudo**

As entrevistas realizadas no âmbito do caso de estudo de Lisboa pretenderam complementar as restantes informações obtidas no caso de estudo ou preencher as lacunas existentes com dados qualitativos. Tentou-se selecionar agentes de diferentes quadrantes relativos à mobilidade turística em Lisboa, por forma a analisar diversas perspetivas, contribuindo assim para o enriquecimento da própria investigação. As entrevistas realizadas foram com:

- José Manuel Viegas – Professor do Instituto Superior Técnico e coordenador do estudo ‘Lisboa: O Desafio da Mobilidade’ (CML, 2005a)
- André Barata Moura – Coordenador do Observatório do Turismo de Lisboa
- Pedro Andrade – Colaborador do Departamento de Consultoria em Transportes da Carristur

Todos eles foram contactados telefonicamente ou por correio eletrónico para agendamento das entrevistas e, com a anuência dos entrevistados, estas foram gravadas por forma a possuir um registo mais preciso e de maior utilidade para a fase de análise subsequente. Planeadas estavam também entrevistas com o Departamento de Turismo e Direção Municipal de Mobilidade e Transportes da CML, Carris e Metropolitano, mas que por diferentes razões não foi possível realizar.

As entrevistas foram semiestruturadas, permitindo assim aos entrevistados uma maior liberdade nas respostas e exprimir livremente as suas opiniões. Apesar de se partir de um guião prévio, não se pretendeu tornar as entrevistas fechadas, mas, pelo contrário, abertas a novos caminhos que se julgassem relevantes no decurso das mesmas. Mais do que o relato de factos, procura-se ouvir a opinião dos diferentes agentes sobre as diferentes questões colocadas.

Os guiões produzidos, e apresentados de seguida, foram adequados ao papel de cada agente, separando-os por áreas temáticas – turismo ou transportes – e competências – setor público ou privado, planeamento ou gestão. Estes guiões foram divididos em quatro secções principais: oferta, procura, institucional/valências (questões específicas sobre a instituição a que pertence o entrevistado ou as respetivas competências) e ainda algumas perguntas de cariz mais genérico, normalmente comuns a todas as entrevistas.

## ENTREVISTA CARRISTUR

**Data:** 31.03.06

**Nome:** Eng. Pedro Andrade

**Cargo:** Departamento de Consultoria em Transportes da Carristur – até 2004

### **Oferta**

1. Para além do autocarro turístico, eléctrico turístico e Aerobus, que outros produtos são oferecidos pela Carristur aos turistas?
2. Qual o papel da Carristur nos cruzeiros e comboios turísticos?
3. Existem outros produtos em estudo?
4. Como classifica a adesão dos turistas a estes produtos?
5. Como avalia o conhecimento dos turistas acerca destes produtos?
6. A oferta da Carristur de alguma forma se integra com outros produtos turísticos ou de transporte (integração tarifária, bilhética, informação, etc.)?
7. Que informação turística é providenciada aos utilizadores dos serviços da Carristur?
8. Existe alguma oferta tarifária dirigida a famílias?
9. Os autocarros e eléctricos turísticos estão adaptados às necessidades dos turistas com mobilidade reduzida?
10. Os autocarros e eléctricos turísticos permitem a entrada e saída em qualquer ponto do percurso, utilizando apenas um título de transporte?
11. Os turistas utilizam mais estes serviços como experiência turística por si só ou como modo de transporte entre diversos pontos da cidade?
12. É frequente estes serviços sofrerem com os problemas de fluidez de tráfego da cidade?
13. Em caso afirmativo, de que forma se tem tentado tornear estes problemas?
14. No âmbito de grandes eventos (Expo'98, Euro2004, p. ex.), ou noutras situações pontuais, que soluções de transporte foram colocadas ao serviço dos turistas pela Carristur?
15. A Carristur participou de alguma forma na gestão dos visitantes no âmbito desses eventos?

16. Qual o papel da autoridade local e outras entidades de turismo e transportes da cidade na definição de trajectos ou definição de produtos da Carristur, nomeadamente em termos de planeamento?
17. A participação da Carristur na ATL de alguma forma contribuiu para a melhoria do serviço da empresa? Em caso afirmativo, de que forma?
18. Que medidas de gestão de transportes poderiam melhorar os serviços da Carristur?
19. Foram feitos alguns esforços no sentido da concretização dessas medidas junto das autoridades competentes?
20. Que medidas de gestão turística poderiam melhorar os serviços da Carristur?
21. Foram feitos alguns esforços no sentido da concretização dessas medidas junto das autoridades competentes?
22. Que esforços foram feitos, ou estão planeados fazer, no sentido de melhorar o desempenho ambiental da frota da Carristur?
23. Dado o peso económico da actividade turística, em que medida julga ser possível o transporte de turistas desempenhar um papel de motor para a adopção de soluções inovadoras de mobilidade urbana sustentável, nomeadamente de novas tecnologias energéticas e de informação?

### **Procura**

1. São conduzidos periodicamente inquéritos aos turistas acerca dos produtos Carristur?
2. Em caso afirmativo, quais os principais resultados desses inquéritos?
3. Já foram realizados estudos pontuais à procura? Em caso negativo, de que forma são analisadas as necessidades dos turistas por forma a providenciar um melhor serviço?
4. São avaliados periodicamente os números de visitantes às unidades turísticas, por forma a adequar a oferta da Carristur à procura turística? Em caso afirmativo, já foram feitas alterações ao serviço em resposta a estas avaliações? Quais?
5. É frequente a afluência ser superior à oferta em determinadas paragens? Se sim, em que zonas e em que épocas?
6. Em caso afirmativo, é feita alguma gestão da frota em tempo real para suprir estas carências?

### **Geral**

1. Sente que a mobilidade turística de alguma forma prejudica a mobilidade urbana regular?
2. Em caso afirmativo, em que zonas e em que épocas ou situações?

3. Como avalia a mobilidade turística na cidade de Lisboa?
4. De que forma se pode melhorar a mobilidade turística na cidade de Lisboa, nomeadamente como se deve adaptar o sistema de transportes às necessidades dos turistas?



## ENTREVISTA PLANO DE MOBILIDADE DE LISBOA

**Data:** 04.04.06

**Nome:** Prof. José Manuel Viegas

**Cargos:** Coordenador metodológico do Plano de Mobilidade de Lisboa, Professor Catedrático IST

### ***Planeamento***

A mobilidade turística de alguma forma é consagrada no PML?

De que forma o planeamento urbano de transportes considera as infra-estruturas turísticas e/ou a procura turística?

As políticas sectoriais são consideradas na elaboração dos planos de transportes?

A mobilidade pedonal foi alvo de atenção particular no PML? Em caso afirmativo, quais as principais carências identificadas a este nível na cidade?

Em caso afirmativo, quais as principais orientações delineadas, nomeadamente em termos de áreas a pedonalizar a médio prazo?

### ***Geral***

Que percepção tem sobre a forma de deslocação dos turistas em Lisboa?

Que sensibilidade tem para o peso da mobilidade turística no contexto da mobilidade urbana em Lisboa?

Sente que a mobilidade turística de alguma forma prejudica a mobilidade urbana regular?

Em caso afirmativo, em que zonas e em que épocas ou situações?

### ***Oferta***

No âmbito de grandes eventos (Expo'98, Euro2004, p.ex.), ou noutras situações pontuais, que soluções particulares de transporte foram colocadas ao serviço dos visitantes?

Que formas de transporte prevê como de maior sucesso entre os turistas?

Terá mais sucesso o transporte personalizado ou a adequação do transporte colectivo às necessidades dos turistas?

Sente que a informação de transportes disponibilizada aos utilizadores em geral, é feita de forma a chegar aos turistas, nomeadamente em termos de canais de divulgação e diferentes línguas?

Como classifica a oferta de transportes/acessibilidades nas principais zonas turísticas de Lisboa, nomeadamente Belém, bairros históricos, Bairro Alto/Chiado, Parque das Nações?

Que alterações no sistema de transportes estão programadas no curto/médio prazo para estas zonas turísticas?

Dado o peso económico da actividade turística, em que medida julga ser possível o transporte de turistas desempenhar um papel de motor para a adopção de soluções inovadoras de mobilidade urbana sustentável, nomeadamente de novas tecnologias energéticas e de informação?

### ***Procura***

Nos estudos de transportes dirigidos à procura, são consideradas as necessidades dos turistas?

De que forma se pode melhorar a mobilidade turística na cidade de Lisboa, nomeadamente como se deve adaptar o sistema de transportes às necessidades dos turistas?

## ENTREVISTA ATL

**Data:** 24.05.06

**Nome:** André Barata Moura

**Cargo:** Responsável pelo Observatório da ATL

### ATL

Qual o papel da ATL na oferta de transportes aos turistas em Lisboa?

Em que medida a participação de empresas de transporte na ATL tem contribuído para a melhoria dos serviços destas ou para a definição de novos serviços? Em caso negativo, o que impede a ATL de potenciar as sinergias decorrentes do seu estatuto?

A ATL tem feito algum esforço junto das autoridades competentes no sentido de minimizar o impacto para os turistas dos problemas de mobilidade existentes na cidade de Lisboa, nomeadamente o congestionamento de tráfego, o estacionamento ilegal e as consequentes dificuldades impostas à mobilidade pedonal e à circulação dos eléctricos, por exemplo?

E na área do planeamento, no sentido de localizar as unidades de alojamento mais próximas dos recursos turísticos, por exemplo?

Sente que a ATL poderia ir mais além nos seus objectivos, deixando de ter objectivos meramente de promoção do destino e integrando outras competências?

Que importância tem a inexistência de um plano de turismo para a cidade de Lisboa?

### Oferta

Para além dos modos tradicionais, que outros serviços de transporte público direccionados para o turismo existem ou estão previstos para a cidade de Lisboa?

Como classifica a adesão dos turistas a estes produtos específicos?

Como avalia o conhecimento dos turistas acerca destes produtos?

É fornecida pela ATL informação turística aos utilizadores dos serviços de transportes?

Em caso afirmativo, que tipo de informação é providenciada nos postos de informação da ATL? Que tipo de informação estão os colaboradores destes postos capacitados para fornecer oralmente?

De que forma a oferta de transportes se integra com outros produtos turísticos ou mesmo com outros modos de transporte (integração tarifária, bilhética, informação, etc.)?

Existe alguma oferta de mobilidade destinada a famílias? E a turistas com mobilidade reduzida?

No âmbito de grandes eventos (Expo'98, Euro2004, p.ex.), ou noutras ocasiões particulares, que soluções pontuais de transporte foram colocadas ao serviço dos turistas?

A ATL participou de alguma forma na gestão dos visitantes no âmbito desses eventos?

### **Procura**

São conduzidos periodicamente inquéritos aos turistas acerca das suas formas de deslocação em Lisboa? Em caso negativo, porque foi abandonado esse item nos Inquéritos ao Grau de Satisfação?

Em caso afirmativo, quais os principais resultados desses inquéritos? De que forma o 'andar a pé' se pode distinguir nestes inquéritos como um modo de transporte *per se* ou apenas como um passo numa cadeia de modos?

Já foram realizados estudos pontuais à procura em termos de mobilidade? Em caso afirmativo, foram feitas alterações nas unidades turísticas em resposta a estas avaliações? Quais?

### **Geral**

Que percepção tem sobre a forma de deslocação dos turistas em Lisboa?

Sente que a mobilidade turística de alguma forma prejudica a mobilidade urbana regular? Em caso afirmativo, em que zonas e em que épocas ou situações?

E o inverso, pensa que os serviços de transporte para turistas sofrem com os problemas de fluidez de tráfego da cidade?

Considera que os problemas de transportes contribuem para a depreciação da cidade enquanto destino turístico?

Como classifica a oferta de transportes/acessibilidades nas principais zonas turísticas de Lisboa, nomeadamente Belém, bairros históricos, Bairro Alto/Chiado, Parque das Nações?

Qual pensa ser a forma preferencial que os turistas têm para acederem a Belém? E ao Parque das Nações?

Sente que os turistas utilizam mais os eléctricos e *city tours* como experiência turística por si só ou como modo de transporte entre diversos pontos da cidade?

Que parte dos turistas que visitam Lisboa são *day visitors*?

E que percentagem prevê que as viagens organizadas/autocarros turísticos têm no total da oferta de turismo da cidades?

Prevê que muitos turistas recorram ao transporte individual para as deslocações em Lisboa?  
Que tipologia de turistas o utiliza mais?

Pensa que terá mais sucesso o transporte personalizado ou a adequação do transporte colectivo às necessidades dos turistas?

De que forma se pode melhorar a mobilidade turística na cidade de Lisboa, nomeadamente como se deve adaptar o sistema de transportes às necessidades dos turistas?

## **Anexo 2 – Excerto da proposta para o estudo ‘MobTuriS – Mobilidade Turística Sustentável na cidade de Lisboa’**

### **Proposta para estudo sobre a Mobilidade Sustentável na área do Turismo**

Preparado em 15 de Outubro de 2003

#### **1. Enquadramento**

A cidade de Lisboa assume-se como o principal destino turístico urbano de Portugal, com cerca de 7,6 milhões de dormidas em 2001, de acordo com os dados do Instituto Nacional de Estatística. De acordo com o seu Programa Lisboa 2010, a Associação Turismo de Lisboa (ATL) pretende manter até 2010 o aumento anual de 10% no número de hóspedes verificado nos últimos anos, dando resposta ao aumento da oferta hoteleira entre 2000 e 2004 em cerca de 25%. Os dados recentes ao nível dos congressos e sobretudo dos cruzeiros são indicadores da tendência de crescimento do número de turistas em Lisboa.

Este crescimento fará necessariamente aumentar a pressão do sector do turismo sobre o ambiente urbano e sobre a comunidade local, tal como é reconhecido pela Agenda 21 para a Indústria das Viagens e Turismo do Conselho Mundial das Viagens e Turismo, Organização Mundial do Turismo e Conselho da Terra. Um dos principais impactes resulta do transporte dos turistas, quer no acesso, quer nas deslocações dentro do destino turístico, associados geralmente aos consumos de energia, poluição atmosférica, ruído e congestionamento, conduzindo à redução da atractividade do destino turístico.

Pouco se sabe sobre o posicionamento da mobilidade turística no contexto global da mobilidade em Lisboa, nomeadamente quais os meios de transporte utilizados pelos turistas, quais os seus padrões de deslocação, de que forma a mobilidade de residentes e outros utilizadores quotidianos afecta a mobilidade dos turistas e vice-versa. A nível europeu, um estudo da Comissão Europeia avança que o automóvel é o meio de deslocação preferencial para 58% dos europeus nas suas viagens turísticas, número que tende a crescer com o aumento esperado da taxa de motorização. Em Lisboa, os únicos dados disponíveis, relativos ao Inquérito ao Grau de Satisfação da ATL, revelam que o transporte individual é o segundo meio de transporte mais utilizado para chegar ao destino, logo após o avião, ao passo que dentro da cidade de Lisboa, o automóvel é utilizado por 32% dos turistas.

Com o crescimento previsto do número de turistas, a cidade de Lisboa tem de criar condições para acolher estes visitantes de uma forma sustentável, nomeadamente ao nível da mobilidade, única forma de preservar a qualidade do ambiente urbano, o que equivale a dizer a qualidade do destino turístico. São assim necessárias medidas inovadoras e integradas nas áreas do turismo, transportes e ordenamento do território, permitindo a dispersão dos turistas no espaço e no tempo.

#### **2. Objectivo da proposta**

A Faculdade de Ciências e Tecnologia (FCT) da Universidade Nova de Lisboa e o Centro de Sistemas Urbanos e Regionais (CESUR) do Instituto Superior Técnico, com a colaboração da CarrisTur, apresentam uma proposta para um estudo sobre a Mobilidade Sustentável na área do Turismo para a cidade de Lisboa. Prevê-se que o estudo tenha uma duração de 12 meses, com início em data a estabelecer, mas que se espera ocorra no último trimestre de 2003.

Os objectivos deste estudo são o de diagnosticar o sistema de mobilidade turística na cidade de Lisboa, quer em termos de oferta – com especial enfoque para os diferentes modos de transporte disponíveis, informação e integração da oferta –, quer de procura – analisando a dinâmica da procura e o peso da mobilidade turística no total da mobilidade urbana. Com base na análise sobre os pontos fortes e fracos do sistema evidenciados no diagnóstico, pretende-se formular soluções para a sustentabilidade da mobilidade turística em Lisboa, envolvendo nessa discussão os diferentes agentes da área do turismo, transportes e ordenamento do território da cidade de Lisboa.

Pretende-se ainda vir a montar um esquema de disseminação e comunicação dos resultados deste estudo aos diferentes agentes, bem como um sistema de indicadores que permita aferir o sucesso das soluções propostas e contribuir para a revisão das mesmas.

### 3. Metodologia

#### 1. Estado da arte (**FFCT**)

- projectos europeus (p. ex., MOST, ARTIST)
- projectos nacionais (MOST Sintra e Porto)
- outros projectos

#### 2. Diagnóstico prospectivo

##### 2.1 Origens e destinos turísticos (**FFCT**)

- alojamentos turísticos
- recursos com e sem utilização turística

##### 2.2 Gestão da oferta (**CESUR, FFCT, CarrisTur**)

###### 2.2.1 Entidades e operadores (atribuições e competências)

###### 2.2.2 Infraestruturas de transporte

- níveis de utilização

###### 2.2.3 Modos de transporte

- transporte colectivo (autocarros, eléctricos, metro, comboio)
- táxis
- transportes dedicados ao turismo (autocarros, shuttles, eléctricos, cruzeiros)
- vias pedonais e cicláveis

###### 2.2.4 Informação

###### 2.2.5 Integração da oferta (modos, tarifária, informação, pacotes)

###### 2.2.6 Gestão de visitantes (nomeadamente em grandes eventos – Expo 98 e Euro 2004)

##### 2.3 Procura turística (**FFCT, CarrisTur**)

###### 2.3.1 Dinâmica da procura (realização de inquéritos aos turistas)

- segmentos
- motivações
- padrões de mobilidade
- conflitos de mobilidade com residentes e restantes utilizadores do sistema de transportes

###### 2.3.2 Peso e impacte do turismo na mobilidade urbana (**CESUR**)

##### 2.4 Síntese (pontos fortes e fracos, avaliação de necessidades) (**FFCT, CESUR, CarrisTur**)

#### 3. Workshops (**FFCT, CESUR, CarrisTur**)

Destinado a agentes na área do turismo, transportes e ordenamento do território em Lisboa (autoridades locais, ATL, operadores turísticos, hotéis, unidades de recreio e lazer, transportadoras, rent-a-car, táxis)

- apresentação e discussão dos resultados obtidos no ponto anterior do estudo, nomeadamente em termos de pontos fortes e fracos (sugerir classificação e priorização dos problemas encontrados)

- exercício de cenarização (cenário ideal e cenário realista) sobre a mobilidade turística em Lisboa daqui por 10 anos

- definição de linhas estratégicas de desenvolvimento

- recomendações (curto prazo; médio/longo prazo) divididas por áreas

#### 4. Soluções de sustentabilidade da mobilidade turística (**FFCT, CESUR, CarrisTur**)

4.1 Quadro de soluções divididas por áreas (informação, integração, transporte público, zonas pedestres e cicláveis,...)

#### 5. Monitorização e formas de disseminação (**FFCT, CESUR, CarrisTur**)

- definição de indicadores para avaliação do sucesso das soluções propostas

- planeamento da disseminação e comunicação das soluções propostas aos diferentes agentes

#### 6. Relatório (**FFCT**)

- produção, apresentação e revisão do relatório final



## **Anexo 3 – Súmula de alguns projetos de investigação e exemplos de boa prática na área da mobilidade urbana de turistas**

### ***Alps Mobility – Pilot Projects for Environmentally Sound Travel Logistics***

**1998-2001**

Centrado em 8 regiões nos Alpes austríacos, alemães e italianos, com o intuito de desenvolver estratégias de transportes compatíveis com o ambiente para as viagens nos Alpes e para a mobilidade nos destinos turísticos de montanha. Foram desenvolvidos centros de gestão da mobilidade e promoveu-se a integração dos sistemas de informação de transportes com o turismo, mantendo-se as diferentes regiões em contacto permanente através de uma rede que envolve, para além das autoridades locais, regionais e nacionais, diversos agentes na área dos transportes e turismo. Neste momento está já em desenvolvimento o projeto *Alps Mobility II* mais direccionado para a mobilidade das populações locais e associada ao lazer (Alps Mobility, 2001).

### ***ARTIST – Agenda for Research on Tourism by Integration of Strategies for Transport***

**1999-2000**

Teve como principal objetivo estudar uma forma de relacionar as estatísticas de turismo com os dados sobre transportes, providenciando assim instrumentos para os planeadores urbanos e de transportes considerarem os fluxos turísticos. Como objetivos específicos surgem: i) analisar a importância e dinâmica do turismo na mobilidade global; ii) estudar as práticas de gestão de visitantes existentes na Europa e; iii) demonstrar a necessidade de uma iniciativa específica da Comunidade Europeia direccionada para estas matérias. Este projeto permitiu inferir sobre a importância da mobilidade turística para as políticas europeias e nacionais de transportes, para além de ter identificado a disparidade existente nos conceitos e definições em turismo e transportes e a inconsistência e escassez dos dados, o que impede a correta avaliação do peso do turismo no contexto global da mobilidade. Concluiu ainda que o planeamento integrado e as políticas e práticas dirigidas à mobilidade turística são inexistentes, assim como se observam importantes falhas no conhecimento nesta temática, o que levou à elaboração de uma agenda de investigação e desenvolvimento com 21 temas (ARTIST Consortium, 2000).

As ações colocadas em prática nas diferentes cidades estudadas podem resumir-se em seis estratégias:

1. Cidades sem carros – combate à invasão dos automóveis, essencialmente movimentos pendulares, que afetam a qualidade de vida das populações, a atratividade dos destinos e, consequentemente, a experiência turística;
2. Gestão de autocarros turísticos – focado nestes autocarros que causam enormes problemas ao sistema de transportes em horas e épocas de maior afluência;
3. Melhoria da acessibilidade de longo curso – providenciar ligações internacionais eficientes de modo a colocar o destino no mercado mundial de turismo;
4. Serviços de transportes urbanos flexíveis – centrados nos serviços de transporte inovadores e de baixo impacto moldados às necessidades dos utilizadores;
5. Gestão da procura turística – lidam com as políticas de turismo que devem complementar e integrar o planeamento de transportes, representando a abordagem mais recente à reengenharia dos destinos turísticos;
6. Tecnologia de informação – focado na recolha, tratamento e disseminação de dados de turismo e transportes eficientes e na gestão eletrónica de informações e comunicações.

Cada uma destas estratégias é posta em prática através de um conjunto de ações. Por exemplo, para a estratégia de cidades sem carros a solução passa por medidas restritivas (acessibilidade limitada, estacionamento pago, etc.), que devem ser integradas com políticas de estímulo ao uso do TC (integração tarifária e modal, reorganização das redes e de horários, etc.) ou modos alternativos (ciclovias).

EXEMPLO DE MEDIDAS ADOTADAS NO QUADRO DA ESTRATÉGIA DE CIDADES SEM CARROS EM TRÊS DAS CIDADES ESTUDADAS

NO PROJETO ARTIST

ACÇÕES	Amesterdão	Canterbury	Toledo
Acesso limitado a automóveis	•	•	•
Estacionamento pago	•	•	
'Park & ride'	•	•	•
Melhoria e promoção do transporte público	•	•	
Integração tarifária e de serviços de transportes públicos	•		
Reorganização e melhoria da rede rodoviária	•		•
Ciclovias e vias pedestres	•		•

Sistemas inteligentes de transportes	•		
Sistemas de informação turística	•	•	
Sistemas de reservas e pagamento eletrónicos	•		
Reorganização da estrutura urbana	•		
↓ ↓ ↓ ↓			
Aplicação: - áreas metropolitanas - destinos sazonais - cidades históricas - etc.	Projeto implementado	Projeto testado com melhorias programadas	Projeto com diferentes níveis de implementação

Fonte: Minghetti & Celotto, 2000

As conclusões do projeto ARTIST indicam que dos problemas identificados, são poucos os que obtiveram resposta através da adoção de ações eficazes nas cidades estudadas. Em particular, no capítulo da informação e tecnologia é necessário apostar forte, de forma a providenciar um conjunto integrado de informações turísticas e de transportes aos visitantes aquando da sua estada ou mesmo quando ainda a estão a planear.

Verificou-se igualmente a falta de soluções completas que permita responder a uma determinada estratégia, evidenciando que a eficácia das medidas passa pela adoção de um conjunto integrado de ações. Por outro lado, as características geográficas e urbanas particulares de cada destino implicam uma especificidade de medidas, o que dificulta a generalização de soluções para um mesmo problema.

Por último, conclui o projeto ARTIST que na generalidade dos exemplos analisados, os decisores, a diferentes níveis, manifestam pouco conhecimento da interação entre turismo e transportes, demonstrando que ainda se está longe da efetiva gestão integrada dos destinos. Do lado do turismo os esforços centram-se na promoção do destino e aumento da oferta turística, ao passo que os planeadores de transportes não avaliam ou subestimam o papel dos turistas na mobilidade urbana. A conjugação de interesses e objetivos tem de passar primeiro pela inclusão da mobilidade turística nas políticas nacionais e europeias e depois por campanhas de consciencialização dirigidas às autoridades regionais e locais (Minghetti & Celotto, 2000).

***MOST – Mobility Management Strategies for the next Decades*****2000-2002**

Dedicado à gestão da mobilidade aplicada em várias áreas, sendo o turismo uma delas. Neste grupo, as cidades turísticas de Sintra, em Portugal, Málaga e Islantilla, em Espanha, Camden, no Reino Unido, e Zug, na Suíça, serviram como casos de estudo, tendo sido analisada a eficácia da aplicação de diversas medidas de gestão de mobilidade para os turistas e com abordagens distintas de caso para caso. Sintra concentrou-se na constituição de um centro de mobilidade e na promoção dos TC e alternativos, ao passo que Málaga avançou para a elaboração de um Plano de Mobilidade com o qual estudou as necessidades de transporte dos turistas e os padrões de mobilidade. Islantilla, por sua vez, promoveu o andar a pé e de bicicleta, optando Camden por reforçar os já existentes serviços direcionados para a mobilidade, tendo Zug promovido fins-de-semana sem carros (MOST, 2002).

***Capitals ITTS – Integrated Travel and Tourism Services*****2002-2004**

Reuniu 5 capitais europeias – Berlim, Bruxelas, Madrid, Paris e Roma –, envolvendo as autoridades municipais e outros agentes, no sentido de implementar um serviço de informação integrado para o turismo e transportes urbanos. Este serviço permite aos utilizadores aceder através de diversas plataformas a informações sobre a mobilidade nestas cidades, traçar rotas entre diferentes pontos de acordo com a oferta de transporte disponível, identificar locais de atração turística, visualizar os percursos para autocarros turísticos e a localização de estacionamento e receber informações sobre reservas e bilhetes de diversas unidades turísticas. A base deste projeto reside nos projetos *Capitals* e *Capitals Plus*, no decurso dos quais se implementou um sistema de informação na área dos transportes urbanos nas mesmas 5 capitais europeias (Capitals ITTS, 2003).

***MuSTT – Multi-stakeholder European Targeted Action for Sustainable Tourism & Transport*****2004-2006**

O principal objetivo deste projeto é o de aumentar a competitividade e ajudar o turismo europeu e as suas empresas no caminho para a sustentabilidade através da inovação. No

decurso do projeto foi desenvolvido um guia de boas práticas e um modelo próprio, o qual, baseado nos poucos dados existentes, produziu diversa informação de enorme relevo para o estudo do cruzamento entre o turismo e os transportes a nível europeu, bem como dos impactes ambientais associados (NHTV, 2004; Peeters *et al.*, 2007).

***STREAM – Sustainable Tourism and REcreation as an opportunity to promote Alternative Mobility***

**2006-2009**

A promoção da eficiência energética associada à mobilidade recreativa e turística e às atividades recreativas de uma forma geral centraram as atenções deste projeto, o qual adicionava ainda outro objetivo de mais longo prazo e que pretendia usar esta experiência para uma consciencialização acerca da necessidade por uma mobilidade mais amigável.

Foram levados a cabo diversos casos de demonstração em diferentes países, entre os quais Portugal, representado pela cidade de Almada. Neste caso de estudo foi desenvolvido um percurso ciclável com infraestruturas de apoio que permitisse ligar a cidade de Lisboa com Almada através do barco fluvial e daí até às praias do concelho.

Os principais resultados indicam que para tornar a mobilidade sustentável recreativa mais apelativa têm de ser desenvolvidas ligações multimodais apelativas e de fácil acesso às atrações turísticas. À comunicação das medidas de mobilidade sustentável é também dado grande destaque, realçando a qualidade e fácil compreensão da mesma como características essenciais para o seu sucesso. Por último, o envolvimento dos múltiplos agentes envolvidos na mobilidade recreativa é igualmente importante, assim como o desenvolvimento de um quadro regulatório adequado (STREAM, 2009).

***Concertour – Concerted Innovative Approaches, Strategies, Solutions and Services Improving Mobility and European Tourism***

**2008-2009**

Este projeto europeu pretendia elucidar a Comissão Europeia com informação específica sobre a forma como o turismo e os transportes interagem na Europa atualmente. Esta

informação permitirá facilitar e tornar mais atraente o acesso ao turismo europeu, bem como aproximar os agentes dos setores dos transportes e turismo conferindo mais eficácia ao trabalho conjunto. Realce ainda para os impactos positivos para as comunidades locais, quer com o aumento do turismo e das receitas decorrentes quer com uma melhor qualidade de vida.

O projeto divide-se em três fases, uma primeira de revisão do estado da arte, abordando o quadro legislativo, as relações entre o turismo e os transportes e os conflitos com a comunidade local. O segundo passo foca o turista, as suas características, necessidades e expectativas, enquanto no final são descritos os melhores exemplos que evidenciam a forma como o turismo é afetado pelos transportes e vice-versa.

A empresa de consultoria de transportes TIS.pt, parceira no projeto, foi a responsável pela elaboração do caso de estudo em Lisboa, onde focou o serviço de autocarros expresso Aerobus que serve o aeroporto da cidade.

Os principais resultados da investigação foram compilados num guia com as melhores práticas neste âmbito e num plano de ação baseado neste guia e dirigido aos decisores políticos (Concertour, 2012).

### ***DELTA – Concerted coordination for the promotion of efficient multimodal interfaces***

**2009-2010**

Este projeto europeu tinha como objetivo facultar um instrumento eficaz para lidar e limitar os efeitos dos picos sazonais ao nível dos transportes em cidades e regiões turísticas. Definiu ainda um conjunto de estratégias de mobilidade inteligente, diretrizes e orientações políticas visando a gestão do tráfego nestes destinos, centrados em seis categorias: TC, TI, bicicletas, andar a pé, informação e política.

Com base nestes esquemas de mobilidade definidos, e com a ajuda de uma ferramenta desenvolvida para o apoio à decisão, permitiu ajustar as estratégias delineadas ao contexto de cada região interessada. Adicionalmente identificou ainda todos os principais agentes nos setores do turismo e dos transportes da região, por forma a estabelecer canais de cooperação entre os agentes, assim como permitiu definir grupos-alvo de turistas, consagrando as

necessidades e as preferências destes (DELTA, 2012).

### **Outros projetos de investigação de escala nacional**

Na **Suíça**, no âmbito do Programa Nacional de Investigação *Transport and Environment, Interactions Switzerland/Europe* (1997-2001), foi desenvolvido um projeto que procurou integrar turismo e transportes, embora não tenha sido direcionado especificamente para a mobilidade turística: *Strategies in leisure traffic*. Este projeto tenta contribuir para um melhor conhecimento na área da mobilidade por motivos de lazer, traduzindo-se num conjunto de estratégias para o desenvolvimento sustentável desta área, sendo o turismo uma das subáreas consideradas. No decurso deste estudo realizaram-se inquéritos a turistas avaliando os motivos da sua preferência pelo TI nas deslocações para o destino turístico, tendo igualmente sido levadas a cabo entrevistas a peritos nas áreas do turismo, transportes e planeamento para identificar quais as medidas mais adequadas quer do ponto de vista ambiental quer político (NRP, 2001).

Em **França**, o programa *Predit* – Programa Nacional de Investigação e Inovação em Transportes Terrestres –, lançou em 1999, um concurso para projetos na área de transportes e turismo, algo totalmente inexistente até à data. De entre os projetos aprovados, destacam-se:

- *Adaptation des systèmes de transports urbains aux pratiques des touristes* (2000-2002), no qual foram realizados inquéritos em diversas cidades francesas, confrontando o funcionamento do sistema de transportes com as práticas dos turistas, e entrevistas a diversos agentes locais de turismo e transportes, por forma a perceber os hábitos dos turistas e quais as soluções adotadas em cada cidade para responder a estas necessidades.
- *La mobilité touristique dans le système global de mobilité* (2000-2002), baseado no inquérito nacional “Transportes e Telecomunicações” de 1993-1994, procurou perceber qual o papel da mobilidade turística no contexto global da mobilidade.
- *Les grands événements, les transports et la gestion des déplacements, les impacts sur le développement* (?-2002), selecionou como casos de estudo um conjunto de grandes eventos realizados em França e no resto do mundo, avaliando os problemas com que se depararam e as soluções de logística de transportes e gestão de fluxos adotadas

(Predit, 2002).

### Outros exemplos de boa prática

**NETS – Network for Soft Mobility in Tourism**, rede estabelecida em 1999 no seguimento do projeto europeu *Sustainable Mobility in Tourist Destinations* (1996-1997), com o intuito de partilhar conhecimento e experiências e de promover e apoiar projetos na área da mobilidade sustentável no turismo. No âmbito desta iniciativa, foram postos em prática diversos projetos, de entre os quais se selecionaram os seguintes:

- Apoiados num estudo que identificou o congestionamento como uma das áreas mais problemáticas a nível urbano, a Agência Francesa para a Engenharia Turística, em conjunto com os ministérios franceses do Turismo, Transportes e Ambiente, avançou com um conjunto de ações dirigidos a destinos turísticos. De entre estas destacam-se a melhoria das ligações ferroviárias às zonas montanhosas e costeiras, promoção dos TC, essencialmente nos destinos de montanha, criação de ciclovias junto às zonas ribeirinhas e costeiras, e implementação de sistemas de *park and ride* nas cidades e áreas históricas conjugados com *shuttles*.
- Na Áustria, o projecto governamental *Soft Mobility – Car Free Tourism* iniciado em 1998 e dirigido a dois destinos de montanha – Bad Hofgastein e Werfenweng –, avançou com diversas iniciativas tendo por objetivo a concretização do conceito “Férias sem o carro”. As medidas implementadas giram em torno de centros de gestão da mobilidade, que promovem a integração dos diferentes modos de transporte, nomeadamente para ligação das estações de comboios e dos parques de estacionamento periféricos ao centro das povoações e deste até às pistas de esqui, tudo isto conjugado com medidas de restrição do tráfego automóvel – vastas áreas pedonais e de ciclovias – e de estacionamento. Para além disso, gerem a oferta de veículos elétricos num esquema de *car-sharing*, o sistema *dial-a-bus* de requisição de transporte, o serviço de transporte de bagagens porta-a-porta para os passageiros do comboio e o aluguer de bicicletas, e disponibilizam ainda variada informação sobre os diversos transportes alternativos. Aos turistas que cheguem ao destino por comboio, ou nos respetivos automóveis e caso entreguem das chaves do veículo, é oferecido um passe que dá acesso gratuito aos veículos elétricos e aos autocarros e táxis noturnos. Adicionalmente, os utilizadores de TC só pagam no final da sua estada o valor que considerarem justo pelo serviço. Todas

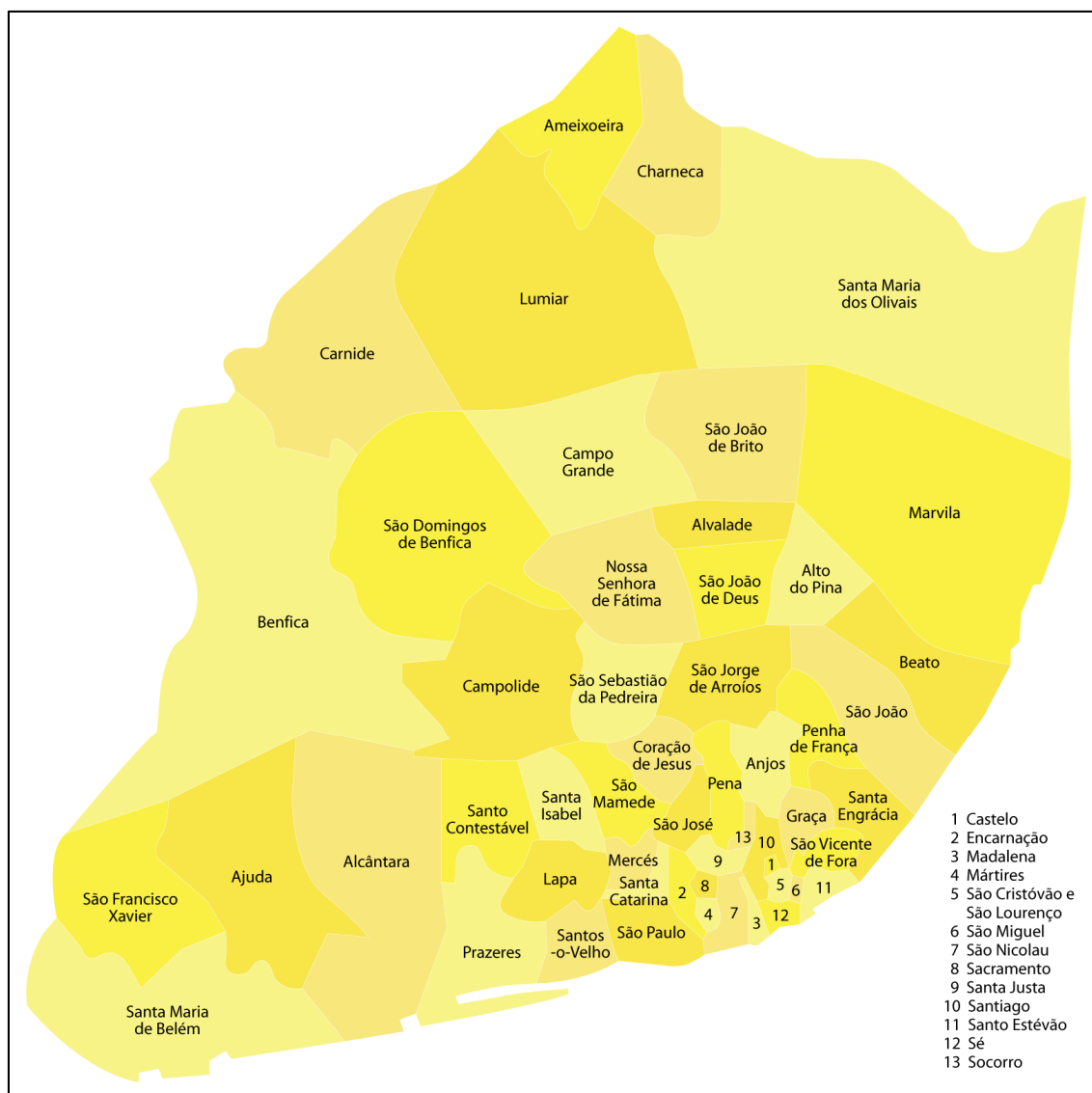


estas iniciativas são conjugadas com campanhas de *marketing* e comunicação no destino e junto dos mercados emissores e operadores turísticos, nomeadamente oferecendo pacotes de alojamento, transporte e esqui (VTPI, 2004 & Reiner *et al.*, 2001).

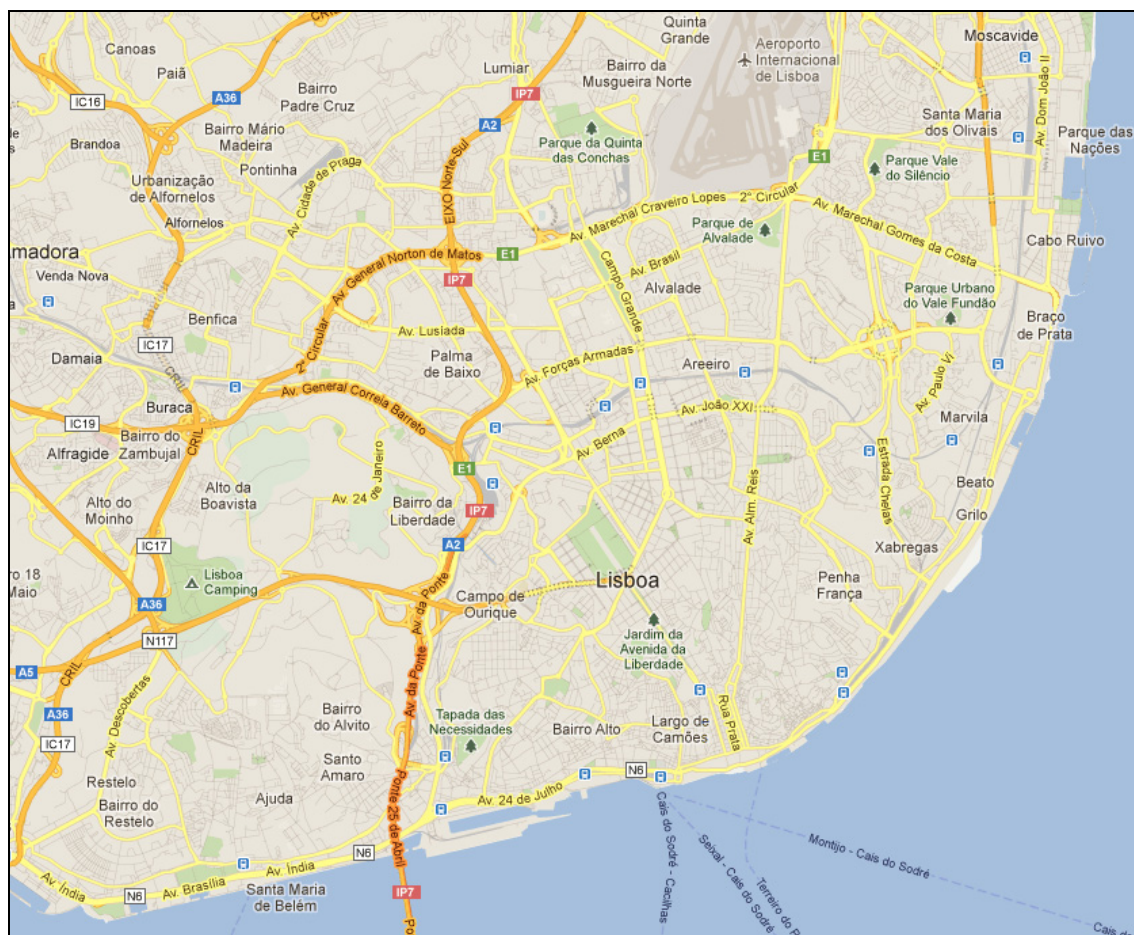
***Tour Operators Initiative for Sustainable Tourism Development***, suportado pelo Programa das Nações Unidas para o Ambiente, Organização das Nações Unidas para a Ciência, Cultura e Educação e Organização Mundial de Turismo. Esta iniciativa é voluntária e dirigida a todos os operadores turísticos, com o intuito de os auxiliar na adoção de medidas de sustentabilidade nas suas atividades e produtos. As iniciativas estão sobretudo direcionadas para a cooperação com as comunidades locais e gestão ambiental ao nível das próprias empresas. As únicas referências aos transportes dos turistas são os exemplos da British Airways Holidays, que estabeleceu uma parceria com outra empresa no sentido de minimizar as emissões de CO<sub>2</sub> decorrentes da sua atividade através da aposta em projetos de energias renováveis e reflorestação, e da empresa *Studiosus Reisen*, um operador alemão. Esta empresa elaborou uma Declaração de Compromisso Ambiental, na sequência da qual se estabeleceram 5 objetivos, com medidas associadas, dirigidos aos transportes aos quais a empresa recorre na sua atividade, tais como aumentar a venda de produtos combinados avião-comboio, reduzir os consumos de energia associados ao transporte de cada passageiro ou promover a campanha ‘Desligue o motor’ dirigida aos motoristas de autocarros (TOI, 2003).

Uma última referência para a realidade portuguesa, onde o único plano regional de turismo existente, o **Plano Regional de Turismo do Algarve**, de entre as suas 66 medidas, apenas uma aborda a questão dos transportes – *1.2.4 Melhoria das condições de circulação e de acesso ao Algarve* – e das 14 ações associadas a esta medida, uma refere a “criação, melhoria e reforço do serviço de transportes coletivos (...) urbanos e de apoio às praias e de sistemas intermodais”, outras 4 estão relacionadas com as ligações ferroviárias Faro-Lisboa e Faro-Sevilha, ao passo que as restantes 9 ações estão centradas em melhorias da rodovia e nos aeroportos/aeródromos (RTA, 2001).

## Anexo 4 – Freguesias e mapas da cidade de Lisboa



Fonte: wikipedia.org



Fonte: maps.google.pt



